疑難排解指南
商用桌上型電腦

文件部品編號：312969-AB1

2003 年 2 月

本指南提供解決上述產品問題的有用提示和解決方案以及可能發生軟硬體問題的情形。

© 2002 Hewlett-Packard Company
© 2002 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

HP、Hewlett Packard 及 Hewlett-Packard 標誌是 Hewlett-Packard Company 在美國及其他國家的商標。

Compaq 與 Compaq 標誌是 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 在美國及其他國家的商標。

Microsoft、MS-DOS 及 Windows 是 Microsoft Corporation 在美國及其他國家的商標。

本文件中提及的其他所有產品名稱，可能是其所屬公司的商標。

Hewlett-Packard Company 不負責本文件在技術上或編輯上的錯誤或疏失，亦不負責因配置、執行或使用本文件所導致的意外或連帶的損失。本文件中的資訊僅以「現況 (As Is)」提供，無任何擔保，包括但不限於適售性之默示擔保、與特定用途適用性，且資訊如有更改，恕不另行通知。HP 產品的保固列於隨產品所附的有限保固聲明中。本文件的任何部份都不可構成任何額外的擔保。

本文件包含的專屬資訊受到著作權法所保護。未經 Hewlett-Packard Company 書面同意，不得複印、複製本文件的任何部份，或將本文件的任何部份翻譯成其他語言。

警告事項：這種文字格式表示如果不依照所指示的方法來操作，可能會導致人身傷害或喪失生命。

注意事項：這種文字格式表示如果不依照所指示的方法來操作，可能會導致設備損壞或資訊遺失。

疑難排解指南
商用桌上型電腦

第一版（2003 年 2 月）
文件部品編號：312969-AB1

目錄

1 電腦診斷程式功能

Diagnostics for Windows 1–1
偵測 Diagnostics for Windows. 1–2
安裝 Diagnostics for Windows. 1–3
使用 Diagnostics for Windows 中的類別 1–4
執行 Diagnostics for Windows 中的診斷測試 1–6
組態記錄. 1–9
安裝組態記錄 1–9
執行組態記錄 1–10
遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent). 1–11
安裝或升級遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent) 1–12
啓動遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent) 1–12
保護軟體. 1–13
還原軟體. 1–13

2 不含診斷的疑難排解

安全與舒適. 2–1
尋求技術支援之前的準備. 2–2
好用的提示. 2–3
解決一般問題. 2–5
解決電源供應問題. 2–8
解決磁片問題. 2–11
解決硬碟機問題. 2–14
解決顯示器問題. 2–17
解決音效問題. 2–21
解決印表機問題. 2–24
解決鍵盤與滑鼠問題. 2–25
解決硬體安裝問題. 2–27

解決網路問題 2–29
解決記憶體問題 2–32
解決處理器問題 2–33
解決 CD-ROM 和 DVD 問題 2–34
解決 DiskOnKey 問題 2–36
解決網際網路存取問題 2–36
解決軟體問題 2–40
請聯絡客戶支援中心 2–41

A 開機自我測試 (POST) 錯誤訊息

POST 數字碼和文字訊息 A–2
POST 診斷正面面板 LED 和警示聲 A–11

B 密碼安全性和重設 CMOS

重設密碼跳線 B–2
清除和重設 CMOS B–3
使用 CMOS 按鈕 B–3
使用電腦設定 (Setup) 重設 CMOS B–5

C 磁碟機保護系統 (DPS)

透過 Diagnostics for Windows 存取 DPS C–2
透過電腦設定 (Setup) 存取 DPS C–3

D 設定類比/數位音效輸出

Microsoft Windows 2000 . . . . . D–1
Microsoft Windows XP D–2

索引

1

電腦診斷程式功能

Diagnostics for Windows

Diagnostics for Windows (DFW) 公用程式是智慧管理 (Intelligent Manageability) 的組件，讓您在執行 Microsoft Windows（Microsoft Windows 2000 和 Microsoft Windows XP）時，可以檢視電腦上硬體和軟體組態的相關資訊。它也讓您在電腦子系統上執行硬體與軟體測試。

當您呼叫 Diagnostics for Windows 時，會出現「總覽」畫面，顯示目前的電腦組態。從「總覽」畫面上，可以存取幾種類別的電腦相關資訊和 **「測試」**標籤。公用程式之每個畫面中的資訊均可存到檔案或列印。

若要測試所有的子系統，您必須以管理員身份登入。如果沒有以管理員身份登入，將無法測試某些子系統。無法測試的子系統，將藉由「測試 (TEST)」視窗中的該子系統名稱之下的錯誤訊息，或無法選取的灰色核取方塊顯示。

在下列情況使用 Diagnostics for Windows：

- 判斷電腦上安裝的所有裝置是否都能被系統辨識，並且正常動作。執行測試屬於選擇性的，但是建議在安裝或連接新裝置後執行。
- HP 不支援的其他廠商裝置可能偵測不到。儲存、列印或顯示公用程式產生的資訊。撥電話給「客戶支援中心」之前，請先執行測試並準備好列印出的報告。

偵測 Diagnostics for Windows

有些電腦出貨時已預先載入 Diagnostics for Windows，但是並未預先安裝。您先前可能連同其他公用程式一起安裝好了，或已由別的使用者安裝好。

若要判斷是否已安裝 Diagnostics for Windows，請執行下列步驟：

1. 存取診斷程式 (Diagnostics) 圖示的位置：
   - ❏ 在 Windows 2000 Professional 中，選取 **「開始」 > 「設定」 > 「控制台」**。
   - ❏ 在 Windows XP Home 或 Windows XP Professional 中，選擇 **「開始」 > 「控制台」 > 「效能及維護」**。
2. 檢查一遍所顯示的圖示。
   - ❏ 如果有包含「組態記錄 (Configuration Record)」和「Diagnostics for Windows」圖示，即表示已安裝 Diagnostics for Windows 公用程式。
   - ❏ 如果未包含「組態記錄 (Configuration Record)」和「Diagnostics for Windows」圖示，表示已載入 Diagnostics for Windows 公用程式，但是並未安裝。

安裝 Diagnostics for Windows

Diagnostics for Windows 若未預先載入，您可以從以下網站下載 Diagnostics for Windows SoftPaq：

http://www.compaq.com/support/files

唯有在載入診斷程式軟體到硬碟但沒有安裝的情形下，才需進行此項作業。

1. 結束任何 Windows 應用程式。
2. 安裝 Diagnostics for Windows 公用程式：
   - ❏ 在 Windows XP 中，選取 **「開始」 > 「安裝軟體」**圖示。選擇 **「Diagnostics for Windows」 > 「下一步」**按鈕，然後遵照螢幕上的指示進行。
   - ❏ 在 Windows 2000 中，選取桌面上的 **「安裝軟體」**圖示 **> 「Diagnostics for Windows」 > 「下一步」**按鈕，然後遵照螢幕上的指示進行。
   - ❏ 在 Windows XP 或 Windows 2000 中，如果桌面上或「開始」功能表中沒有「安裝軟體」圖示，請從 **C:\CPQAPPS\DIAGS** 目錄執行「安裝 (Setup)」程式，或選取 **「開始」 > 「執行」**，然後在指令列鍵入：**C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP**。
3. 按一下 **「下一步」**以安裝 Diagnostics for Windows。
4. 安裝程式之後，系統可能會要求您重新啓動電腦或是自動重新啓動。看到提示時，按一下 **「完成」**以重新啓動電腦，或按一下 **「取消」**以離開程式。您必須重新啓動電腦，才能完成安裝 Diagnostics for Windows。

如果您想要升級已安裝在電腦上的 Diagnostics for Windows 現有版本，請造訪 http://www.compaq.com/support/files，並按一下適用的產品。在下個視窗中，找到 **「選項 2 — 依類別尋找 (Option 2—Locate by Category)」**。選取 **「管理及系統軟體 (Management and System Software)」**。按一下 **「尋找軟體 (Locate Software)」**並下載最新版本。執行已下載的檔案，並選擇 **「修復 (Repair)」**以更新已安裝的版本。這會使新版本覆寫舊版本。

使用 Diagnostics for Windows 中的類別

若要使用類別，請執行下列步驟：

1. 按一下 **「開始」 > 「HP 資訊中心」 > 「Diagnostics for Windows」**。您也可以選擇位於「控制台」的 **「Diagnostics for Windows」**圖示。

   螢幕會顯示電腦硬體和軟體的總覽。

   - ❏ 在 Windows 2000 Professional 中，選取 **「開始」 > 「設定」 > 「控制台」**，然後選取 **「Diagnostics for Windows」**。
   - ❏ 在 Windows XP Home 與 XP Professional 中，選擇 **「開始」 > 「控制台」 > 「效能及維護」**，然後選取 **「Diagnostics for Windows」**。

2. 如需特定的硬體和軟體資訊，請從 **「類別」**下拉式功能表或工具列上的適當圖示選取類別。

移動游標到工具列圖示上面時，游標旁邊會顯示對應的類別名稱。

3. 若要顯示已選取類別中更詳細的資訊，請按一下視窗左下角之 **「資訊層次 (Information Level)」**方塊中的 **「更多 (More)」**，或按一下螢幕上方的 **「層次 (Level)」**並選擇 **「更多 (More)」**。
4. 視需要檢視、列印和（或）儲存此資訊。

若要列印資訊，請按一下 **「檔案」**，然後選取 **「列印」**。選取下列其中一個選項：**詳細的報告 （全部類別）**、**摘要報告 （全部類別）**或**目前的類別**。按一下 **「確定」**以列印您選取的報告。

若要儲存資訊，請按一下 **「檔案」**，然後選取 **「另存新檔」**。選取下列其中一個選項：**詳細的報告 （全部類別）**、**摘要報告 （全部類別）**或**目前的類別**。按一下 **「確定」**以儲存您選取的報告。

5. 若要離開 Diagnostics for Windows，請按一下 **「檔案」**，然後按一下 **「離開」**。

功能表列 — 檔案 (File)、類別 (Categories)、瀏覽 (Navigation)、層次 (Level)、標籤 (Tab)、說明 (Help)

在 Diagnostics for Windows 畫面的頂端有功能表列，包含 6 個下拉式功能表：

- 檔案 — 另存新檔 (Save As)、列印 (Print)、印表機設定 (Printer Setup)、離開 (Exit)
- 類別 — 請參閱下節的類別清單
- 瀏覽 — 上一個類別 (Previous Category) (**F5**)、下一個類別 (Next Category) (**F6**)
- 層次 — 少於 (Less) (**F7**)、多於 (More) (**F8**) < 畫面上的資訊 >
- 標籤 — 總覽 (Overview)、測試 (Test)、狀態 (Status)、記錄 (Log)、錯誤 (Error)
- 說明 — 內容 (Contents)、如何使用說明 (How to use Help)、關於 (About)

工具列 — 不同類別之資訊的圖示

「功能表列」之下是 「工具列」，包含電腦下列每一種資訊類別的圖示：

- 系統 — 主機板、ROM、日期及時間資訊
- 資源管理 — 資源標籤、系統序號及處理器資訊
- 輸入裝置 — 鍵盤、滑鼠及搖桿資訊
- 通訊 — 系統中的埠和每個埠的相關資訊
- 儲存 — 系統中的儲存裝置和每個儲存裝置的相關資訊
- 圖形 — 圖形系統資訊
- 記憶體 — 主機板與 Windows 記憶體資訊
- 多媒體 — 光學儲存裝置（CD、DVD 等）和音效資訊
- Windows — Windows 資訊

- 架構 — PCI 裝置資訊
- 資源 — IRQ、I/O 及記憶體對應資訊
- 健康 — 系統溫度與硬碟狀態
- 雜項問題 — CMOS、DMI、BIOS、系統、產品名稱及序號

標籤 — 總覽 (Overview)、測試 (Test)、狀態 (Status)、記錄 (Log)、錯誤 (Error)

「工具列」之下有 5 個標籤：

- 總覽 —「總覽 (Overview)」視窗顯示與電腦相關的一般概觀資訊。當您首次啓動公用程式時，系統會顯示此視窗。視窗的左邊顯示硬體資訊，視窗的右邊則顯示軟體資訊。
- 測試 — 此「測試 (Test)」視窗可讓您選擇系統的各部分以進行測試。您也可以選擇測試的類型和測試模式。
- 狀態 — 此「狀態 (Status)」視窗提供每個進行中之測試的狀態。只要按一下 **「取消測試 (Cancel Testing)」**按鈕即可取消測試。
- 記錄 — 此「記錄 (Log)」視窗顯示每個裝置測試的記錄。
- 錯誤 — 此「錯誤 (Error)」視窗顯示裝置測試期間所發生的任何錯誤。此視窗列出正在測試的裝置、錯誤的類型和數目，以及錯誤碼。

執行 Diagnostics for Windows 中的診斷測試

若要執行診斷測試，請執行下列步驟：

1. 按一下 **「開始」 > 「HP 資訊中心」 > 「Diagnostics for Windows」**。您也可以選擇位於「控制台」的 **「Diagnostics for Windows」**圖示。
   - ❑ 在 Windows 2000 Professional 中，選取 **「開始」 > 「設定」 > 「控制台」**，然後選取 **「Diagnostics for Windows」**。
   - ❑ 在 Windows XP Home 與 XP Professional 中，選取 **「開始」 > 「控制台」 > 「效能及維護」**，然後選取 **「Diagnostics for Windows」**。

螢幕會顯示電腦硬體和軟體的總覽。圖示列下會顯示 5 個標籤：**「總覽 (Overview)」**、**「測試 (Test)」**、**「狀態 (Status)」**、**「記錄 (Log)」**和 **「錯誤 (Error)」**。

2. 請按一下 **「測試 (Test)」**標籤，或按一下螢幕上方的 **「標籤 (Tab)」**並選取 **「測試 (Test)」**。
3. 選取下列其中一個選項：
   - ❏ 快速測試 (Quick Test) — 對每一個裝置執行一般快速測試。如果選擇無人監控模式 (Unattended Mode)，則不需要使用者介入。
   - ❏ 完整測試 (Complete Test) — 對每一個裝置執行最多的測試。使用者可以選擇互動模式 (Interactive Mode) 或無人監控模式 (Unattended Mode)。
   - ❏ 自訂測試 (Custom Test) — 只執行您選取的測試。若要選取特定的裝置或測試，請在清單中尋找裝置，然後選取每個測試旁邊的核取方塊。選取之後，紅色的核取標記會在方塊中顯示。有些選取的測試可能需要使用者介入。

若要測試所有的子系統，您必須以管理員身份登入。如果沒有以管理員身份登入，將無法測試某些子系統。無法測試該子系統，將由「測試 (Test)」視窗中的子系統名稱之下的錯誤訊息，或無法核取的灰色方塊指出。

---

4. 選取 **「互動模式 (Interactive Mode)」**或 **「無人監控模式 (Unattended Mode)」**。在互動模式中，在測試時診斷軟體會要求您輸入該軟體需要的資訊。有些測試需要互動，而且會顯示錯誤或暫停測試（如果選擇與無人監控模式一起使用）。
   - ❏ 互動模式可完全控制測試程序。您可以判斷測試通過或是失敗，並且系統會提示您插入或取出裝置。
   - ❏ 無人監控模式不會顯示提示。如果找到錯誤，則會在測試完成後顯示錯誤。

5. 按一下視窗下方的 **「開始測試 (Begin Testing)」**按鈕。系統會顯示「測試狀態 (Test Status)」，顯示每一個測試的進度和結果。有關測試執行的詳細資訊，請按一下 **「記錄 (Log)」**標籤，或按一下螢幕上方的 **「標籤 (Tab)」**並選取 **「記錄 (Log)」**。
6. 若要檢視測試報告，請選取某個標籤：
   - ❏ **「狀態 (Status)」**標籤彙總在目前測試工作階段中執行、通過及失敗的測試。
   - ❏ **「記錄 (Log)」**標籤列出系統上執行的測試、每個測試的執行次數、每個測試中發現的錯誤個數，以及每個測試的總執行時間。
   - ❏ **「錯誤 (Error)」**標籤列出電腦中發現的所有錯誤及其錯誤碼。
7. 若要儲存測試報告，請執行下列步驟：
   - ❏ 選取 **「記錄 (Log)」**標籤上的 **「儲存 (Save)」**按鈕來儲存「記錄 (Log)」標籤報告。
   - ❏ 選取 **「錯誤 (Error)」**標籤上的 **「儲存 (Save)」**按鈕來儲存「錯誤 (Error)」標籤報告。
8. 若要列印測試報告，請執行下列步驟：
   - ❏ 若報告是在「記錄 (Log)」標籤上，請選擇 **「檔案 (File)」 > 「另存新檔 (Save As)」**，然後從選取的資料夾列印檔案。
   - ❏ 若報告是在「錯誤 (Error)」標籤上，請選取 **「錯誤 (Error)」**標籤的 **「列印 (Print)」**按鈕。
9. 如果發現錯誤，請按一下 **「錯誤 (Error)」**標籤，以顯示更詳細的資訊和建議的動作。透過執行建議的動作，您也許能夠自行解決部份問題。
10. 如果需要聯絡授權的代理商、零售商或服務供應商尋求協助，請按一下 **「列印 (Print)」**或儲存錯誤資訊。
11. 若要離開 Diagnostics for Windows，請按一下 **「檔案 (File)」**，然後按一下 **「離開 (Exit)」**。

組態記錄

「組態記錄」公用程式是類似其他管理工具的視窗式資訊收集工具。它從各個電腦子系統收集重要的硬體和軟體資訊，以呈現電腦的完整檢視。「組態記錄」公用程式提供自動識別和比較組態變更的方法，而且能夠維護組態記錄。資訊可以存成多個工作階段的記錄。

開發此公用程式可以解決問題，而不必使電腦離線，並協助發揮電腦的最大可用性。透過此公用程式取得的資訊對於解決系統問題很有用，而且透過啓用快速及容易識別系統組態加速服務處理過程，它是解決服務情況的第一個步驟。

「組態記錄」自動收集硬體與作業系統軟體的資訊，以呈現系統的完整檢視。它收集並顯示 ROM、資源標籤、處理器、實體裝置、PCI 裝置、記憶體、圖形、作業系統版本編號、作業系統參數及作業系統啓動檔等項目的資訊。如果原來的 *Base.log* 檔出現在 *cpqdiags* 目錄中，該 *Base.log* 檔會出現在分割視窗中 *Now.log* 檔的旁邊，並以紅色來標示兩者間的差異。

安裝組態記錄

「組態記錄」是 Diagnostics for Windows 的一部分。您安裝 Diagnostics for Windows 時，也會安裝「組態記錄」。

執行組態記錄

若要執行此程式，請執行下列步驟：

1. 按一下 **「開始」 > 「HP 資訊中心」 > 「組態記錄」**。您也可以選擇位於「控制台」的 **「組態記錄」**圖示。

   - ❏ 在 Windows 2000 Professional 中，選取 **「開始」 > 「設定」 > 「控制台」**，然後選取 **「組態記錄」**。
   - ❏ 在 Windows XP Home 與 Windows XP Professional 中，選取 **「開始」 > 「控制台」 > 「效能及維護」**，然後選取 **「組態記錄」**。

「組態記錄」公用程式有兩個檢視選項：**「僅顯示已變更的項目 (Show Changed Items Only)」**和 **「顯示全部 (Show All)」**。預設檢視爲 **「僅顯示已變更的項目 (Show Changed Items Only)」**，因此所有的文字均以紅色顯示，因爲它只有顯示差異之處。切換至 **「顯示全部 (Show All)」**即可顯示完整、綜合的系統之檢視。

2. 預設的檢視爲 **「僅顯示已變更的項目 (Show Changed Items Only)」**。若要檢視「組態記錄」收集的所有資訊，請按一下視窗上方的 **「檢視 (View)」**並選取 **「顯示全部 (Show All)」**，或按一下 **「顯示全部項目 (Show All Items)」**圖示。
3. 若要儲存視窗左邊或右邊的資訊，請選取 **「檔案 (File)」 > 「儲存視窗檔案 (Save Window File)」**，然後選取 **「左邊視窗檔案 (Left Window File)」**或 **「右邊視窗檔案 (Right Window File)」**。

定期儲存電腦的組態可讓使用者保持組態的記錄。如果系統遭遇到需要除錯的問題，該記錄對服務供應商很有用。

4. 若要離開「組態記錄」，請按一下 **「檔案 (File)」**，然後按一下 **「離開 (Exit)」**。

遠端診斷程式啟用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)

開發此公用程式可以更迅速地解決問題，而不必造訪網站或使電腦離線，並協助電腦發揮最大可用性。透過此公用程式取得的資訊對於解決電腦問題很有用，透過啓用快速與簡易識別電腦問題的方法，則可加速服務處理過程。

唯有已安裝 Diagnostics for Windows 的情況下，才可使用「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」。

「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」爲 Diagnostics for Windows 提供 Web 瀏覽器介面。這可以啓用診斷程式的遠端控制，並促進從遠端機器上到服務供應商的電腦資訊之簡易傳輸。

「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」可以擷取硬體組態，並提供遠端執行測試的功能，以診斷電腦問題。此外，「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」可以識別由「HP 管理代理程式」所發出的任何電腦硬體裝置問題。這些硬體裝置會由「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」自動選擇以進行測試。

使用「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」，可以減少執行硬體診斷工作時所需的時間與精力。只要讓服務管理人員可以直接存取電腦硬體診斷工具，「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」即可呈現電腦硬體裝置的檢視，並會進行可將硬體問題隔離的測試，這一切都整合於簡易操作的單一工具。這個方法可以減少解決問題的時間，也可減少管理資源，因爲在實際發生電腦硬體問題時，可以減少造訪網站或與使用者以電話溝通以解決電腦硬體問題的時間。

「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」已預先載入大部分的電腦中，另外也可透過 SoftPaq 在 http://www.compaq.com 的**管理及系統軟體 (Management and System Software)** 項目下取得。

安裝或升級遠端診斷程式啟用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)

若要安裝或從現有「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」升級，請執行下列步驟：

1. 造訪 http://www.compaq.com/support/files，在適用的產品上按一下。
2. 在下個視窗中，找到**選項 2 — 依類別尋找 (Option 2—Locate by Category)**。
3. 選取適當的作業系統和**管理及系統軟體 (Management and System Software)** 類別。
4. 按一下**尋找軟體 (Locate Software)** 並下載最新版本。
5. 執行下載的檔案。如果是升級現有版本，請選取 **「修復 (Repair)」**以更新安裝的版本。這會使新版本覆寫舊版本。

啟動遠端診斷程式啟用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)

1. 選取控制台裡的 **「遠端診斷程式 (Remote Diagnostics)」**圖示。

「遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)」可以讓您在瀏覽器視窗中執行診斷測試或組態記錄。這兩個公用程式均可在遠端或本機上執行。

2. 若要離開「遠端診斷程式 (Remote Diagnostics)」，請按一下 **「檔案 (File)」**，然後按一下 **「關閉 (Close)」**。

保護軟體

爲了避免軟體遺失或損壞，您應該保存所有系統軟體、應用程式和儲存在硬碟的相關檔案的備份。請參閱作業系統或備份公用程式文件，以取得製作資料檔案備份複本的指示。

還原軟體

只要使用 Compaq 還原套件，即可將 Windows 作業系統與軟體還原到購買電腦當初的原始狀態。請參閱 《Compaq 還原套件》，以取得使用此項功能的完整指示。

2

不含診斷的疑難排解

本章提供的資訊，可協助您識別及更正非嚴重性的問題，例如軟碟機、硬體機、光碟機、圖形、音效、記憶體及軟體的問題。您的電腦若是遇到問題，請參閱本章裡的表格，找出可能的原因和建議的解決方法。

有關開機自動測試 (POST) 時，螢幕上可能顯示的特定錯誤訊息，請參閱附錄 A 「開機自我測試 (POST) 錯誤訊息」。

安全與舒適

警告事項：電腦使用不當或未能提供安全與舒適的工作環境，可能導致人體不適或嚴重的傷害。請參閱 *《安全與舒適指南 (Safety & Comfort Guide)》*，位於*說明文件庫* 光碟和 http://www.compaq.com/comfortguide 網站上，以取得有關選擇工作空間及建立安全與舒適工作環境的資訊。

本設備已經過測試，符合 FCC 法規第 15 部分 B 級數位裝置的規範。有關更詳細的資訊，請參閱*說明文件庫* 光碟上的 *《安全與法規資訊》*。

尋求技術支援之前的準備

您的電腦若發生問題，撥電話尋求技術支援之前請先嘗試下列解決方法。

- 執行 Diagnostics for Windows 公用程式。詳細資訊請參閱第 1 章「電腦診斷程式功能」。
- 在「電腦設定 (Setup)」中執行「磁碟機保護系統 (DPS) 自動測試 (Drive Protection System (DPS) Self-Test)」。詳細資訊請參閱 *《電腦設定 (F10) 公用程式指南》*。
- 檢查電腦面板上的 LED 是否出現代表特定問題代碼的閃爍。詳細資訊請參閱附錄 A「開機自我測試 (POST) 錯誤訊息」。
- 螢幕若呈空白狀態，而電腦上有另一個視訊埠，請將顯示器插到該視訊埠。或將顯示器換成已知功能正常的顯示器。
- 您若是在網路上工作，請用另一條纜線將另一部電腦插接到網路連線。網路插頭或纜線可能有問題。
- 如果您最近新增了硬體，請取出硬體，看看電腦是否正常運作。
- 如果您最近安裝了新軟體，請解除安裝軟體，看看電腦是否正常運作。
- 完整的線上技術支援請參閱 http://wwss1pro.compaq.com/support/home/index.asp
- 請參閱本指南後面的「好用的提示」一節。
- 執行 *Restore Plus!* 光碟。

如果仍需要請求技術協助 (1-800-652-6672)，請準備好進行下列各項，確保您的請求服務電話能得到正確處理：

- 請在您的電腦前撥電話。
- 撥電話前先抄下電腦和顯示器序號。
- 花一點時間配合技術服務人員排除問題。

- 取出最近新增到系統中的任何硬體。
- 移除最近安裝的任何軟體。
- 執行 *Restore Plus!* 光碟。

關於銷售資訊和保固升級 (CarePaqs)，請撥 1-800-282-6672。

好用的提示

如果電腦、顯示器或軟體發生非嚴重性的問題，在採取進一步動作之前請先參閱下列一般建議：

- 檢查確定電腦及顯示器已插入有電的電源插座。
- 檢查確定電壓選擇切換開關設定在當地的正確電壓（115V 或 230V）。
- 檢查確定電腦已開機，而且綠色電源指示燈已亮著。
- 檢查確定顯示器已開啓，而且綠色顯示器指示燈已亮著。
- 檢查電腦前面的 LED 是否在閃爍。LED 閃爍代表錯誤碼，可協助您診斷問題。詳細資訊請參閱附錄 A「開機自我測試 (POST) 錯誤訊息」。
- 如果顯示器很暗，請調高顯示器的亮度和對比設定。
- 按住任一鍵。如果系統發出嗶聲，表示鍵盤動作正常。
- 檢查全部纜線連接，看是否有鬆脫或連接不正確。
- 按鍵盤上任一個按鍵或電源按鈕喚醒電腦。如果系統保持在暫停模式，請按住電源按鈕 4 秒以上關閉電腦，然後再按一次電源按鈕重新啓動電腦。如果系統無法關閉，請拔掉電源線，等候幾秒鐘，再插上電源線。如果 BIOS 中設定了電源中斷自動啓動，電腦將會重新啓動。如果未重新啓動，請按電源按鈕以啓動電腦。
- 在安裝非隨插即用擴充卡或其他選用設備之後，請重新設定電腦。請參閱「解決硬體安裝問題」的指示。
- 請確定所有需要的裝置驅動程式均已安裝。例如，如果使用印表機，則需要該機型的印表機驅動程式。

- 請先取出系統內所有的磁片，再開啓系統。
- 如果安裝的作業系統不是原廠安裝的作業系統，請檢查一下以確定您的系統有支援。
- 如果系統安裝了多個視訊來源（例如嵌入式、PCI 或 AGP 介面卡；嵌入式視訊僅適用某些機型），而顯示器只有一部，顯示器必須插接到選取爲主要 VGA 介面卡之來源上的顯示器連接器。啓動 (Boot) 時會停用其他顯示器連接器，如果顯示器是連接到這些埠裡，將失去作用。您可以在「電腦 (F10) 設定 (Setup)」裡選取以哪個來源作爲預設 VGA 來源。

注意事項：電腦一旦插上 AC 電源，主機板上就會有電壓。您必須先拔掉電源線才能打開電腦外殼，以免主機板或組件受損。

解決一般問題

您可以輕鬆地解決本節所說明的一般問題。如果問題繼續出現，而您無法自行解決或執行操作不順利，請聯絡授權代理商或零售商。

解決一般問題

問題	原因	解決方法
按下電源按鈕時電腦呈現鎖定狀態，無法關機。	電源開關的軟體控制沒有作用。	按住電源按鈕至少 4 秒，直到電腦關機為止。
電腦對於 USB 鍵盤或滑鼠的操作沒有回應。	電腦正處於**待機**模式。	按一下電源按鈕可離開**待機**模式，繼續執行。
注意事項：嘗試從**待機**模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去資料。		
電腦日期和時間顯示不正確。	RTC （即時時鐘）電池可能需要更換。 將電腦插到有電的 AC 插座可以延長 RTC 電池的壽命。	首先，在 **「控制台」**中重設日期和時間（也可以使用「電腦設定 (Setup)」來更新 RTC 的日期和時間）。如果問題繼續出現，請更換 RTC 電池。請參閱 *《硬體參考指南》*中有關安裝新電池的指示，或聯絡授權代理商或零售商來更換 RTC 電池。
電腦週期性地暫停。	網路驅動程式已載入，但未建立網路連線。	建立網路連線，或使用「電腦設定 (Setup)」或「Microsoft Windows 裝置管理員」來停用網路控制器。
使用鍵板上的方向鍵無法使游標移動。	可能開啟了 **Num Lock** 鍵。	按 **Num Lock** 鍵。如果您想要使用方向鍵，則 Num Lock 指示燈不應該亮著。可以在「電腦設定 (Setup)」中停用（或啟用） **Num Lock** 鍵。
無法取出電腦外殼或存取面板。	智慧型外殼鎖（部分電腦上的特殊裝置）被鎖定。	請使用「電腦設定 (Setup)」將智慧型外殼鎖解除鎖定。 HP 提供智慧型外殼萬能鑰匙，這是一種手動停用智慧型外殼鎖的裝置。萬一忘記密碼、電源中斷或電腦故障時，您就需要使用萬能鑰匙。

解決一般問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
出現效能變差的狀況。	處理器過熱。	1. 確定沒有任何東西擋住電腦氣流。 2. 請確定風扇已連接並且運作正常（某些風扇只有在需要時才會運作）。 3. 請確定處理器散熱槽已正確安裝。
	硬碟機已滿。	將硬碟機的資料傳輸出來，在硬碟機上清出更多的空間。
電腦自動關閉電源，而且紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 2 次，接著暫停 2 秒。	處理器溫度保護已啟動： 風扇可能受阻或未開啟， **或** 未將散熱槽妥善連接到處理器。	1. 確定通風孔沒有阻塞，而且冷卻風扇運轉中。 2. 打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確定風扇完全/正確地安置或安裝。 3. 風扇若是已插入而且正確安置，但是卻未旋轉，請更換處理器風扇。 4. 重新安置處理器散熱槽，並確認風扇組合套件正確地連接。 5. 聯絡授權零售商或服務供應商。

解決一般問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
系統無法開機，而且電腦前面的 LED 不會閃爍。	系統無法開機。	按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 變成綠燈，則： 1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選取器設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 2. 一次取出一片擴充卡，直到主機板上的 3.3 V_aux 指示燈發亮為止。 3. 更換主機板。 **或** 按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 不會變成綠燈，則： 1. 檢查確定本機電源插頭插在有電的 AC 插座中。 2. 打開罩蓋，檢查確定電源按鈕線束正確地連接至主機板。 3. 檢查確定兩條電源供應器纜線都正確地連接至主機板。 4. 檢查主機板上的 3.3 V_aux 指示燈是否發亮。如果有發亮，請更換電源按鈕線束。 5. 如果主機板上的 3.3 V_aux 指示燈未發亮，請更換電源供應器。 6. 更換主機板。

解決電源供應問題

解決電源供應器問題

問題	原因	解決方法
電源供應器間歇性關閉。	電腦機殼後方的電壓選取器開關未切換至正確線路電壓（115V 或 230V）。	使用選取器開關選取正確的 AC 電壓。
	電源供應器不開啟，因為內部電源供應器故障。	聯絡授權的服務供應商來更換電源供應器。
電腦自動關閉電源，而且紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 2 次，接著暫停 2 秒。	處理器溫度保護已啟動： 風扇可能受阻或未開啟， **或** 散熱槽/風扇組合套件未妥善連接到處理器。	1. 確定通風孔沒有阻塞，而且冷卻風扇運轉中。 2. 打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確定風扇完全/正確地安置或安裝。 3. 風扇若是已插入而且正確安置，但是卻未旋轉，請更換處理器風扇。 4. 重新安置處理器散熱槽，並確認風扇組合套件正確地連接。 5. 聯絡授權零售商或服務供應商。

解決電源供應器問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
紅色電源 LED 每 2 秒鐘閃爍 1 次。	電源故障（電源供應器超載）。	1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選取器設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 2. 打開罩蓋，確定 4 股電源供應器纜線安置在主機板上的連接器裡。 3. 取出**所有**附加的裝置（例如硬碟機、軟碟機或光碟機和擴充卡），檢查是否為裝置造成的問題。系統開機。如果系統能進入 POST，請關閉電源，然後一次更換一種裝置，重複此一程序，直到發生故障為止。更換造成故障的裝置。繼續一次新增一種裝置，確保所有裝置都正常動作。 4. 聯絡授權的服務供應商來更換電源供應器。 5. 更換主機板。

解決電源供應器問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
系統沒有開機，LED 不會閃爍。	系統無法開機。	按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 變成綠燈，則： 1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選取器設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 2. 一次取出一片擴充卡，直到主機板上的 3.3 V_aux 指示燈發亮為止。 3. 更換主機板。 **或** 按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 不會變成綠燈，則： 1. 檢查確定本機電源插頭插在有電的 AC 插座中。 2. 打開罩蓋，檢查確定電源按鈕線束正確地連接至主機板。 3. 檢查確定兩條電源供應器纜線都正確地連接至主機板。 4. 檢查主機板上的 3.3 V_aux 指示燈是否發亮。如果有發亮，請更換電源按鈕線束。 5. 如果主機板上的 3.3 V_aux 指示燈未發亮，請更換電源供應器。 6. 更換主機板。

解決磁片問題

下表列出磁片問題的常見原因和解決方法。

您新增或移除硬體（如額外的磁碟機）後，需要重新設定電腦。請參閱「解決硬體安裝問題」的指示。

解決磁片問題

問題	原因	解決方法
磁碟機指示燈一直亮著。	磁片已受損。	在 Microsoft Windows 2000 和 Microsoft Windows XP 中，按一下滑鼠右鍵點選 **「開始」**，按一下 **「查看」**，然後選取一部磁碟機。選取 **「檔案」 > 「內容」 > 「工具」**。在 **「錯誤檢查」**之下，按一下 **「立即檢查」**。
	磁片插入不正確。	取出磁片後重新插入。
	未壓下磁碟機按鈕。	壓下磁碟機按鈕。
	磁片上的檔案已受損。	檢查程式磁片。
	磁碟機纜線未連接好。	重新連接磁碟機纜線。請確定全部 4 個接腳都已接妥。
找不到磁碟機。	纜線鬆脫。	重新安置磁碟機資料和電源線。
	可抽換式磁碟機未安置妥當。	重新安置磁碟機。
	您嘗試熱插拔已啟用磁碟機/光碟機鎖 (DriveLock) 安全裝置的可抽換式硬碟（此功能僅限某些機型上才支援）。	關閉 Windows 並將電腦關機請在多工插槽內插入磁碟機（如果還未插入）。開啟電腦。

解決磁片問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
磁碟機無法寫入磁片。	磁片尚未格式化。	為該磁片製作格式。
	磁片有防寫保護。	使用另一張磁片或移除防寫保護。
	寫入錯誤磁碟機。	檢查路徑陳述式中的磁碟機代號。
	磁片上的空間不夠。	使用另一張磁片。
	已啟用磁片寫入控制。	使用「電腦設定 (Setup)」以檢查儲存體安全性功能停用設定。
	磁片已受損。	更換受損磁片。
無法製作磁片格式。	報告無效媒體。	在 MS-DOS 製作磁碟格式時必須指定磁片容量。例如，要製作 1.44-MB 磁片的格式，請在 MS-DOS 提示字元下鍵入下列指令： **FORMAT A: /F:1440**
磁碟異動發生問題。	目錄結構不正確，或檔案有問題。	在 Windows 2000 和 Windows XP 中，以滑鼠右鍵點選 **「開始」**，按一下 **「查看」**，然後選取一部磁碟機。選取 **「檔案」 > 「內容」 > 「工具」**。在 **「錯誤檢查」**之下，按一下 **「立即檢查」**。
磁碟機無法讀取磁片。	磁片尚未格式化。	為該磁片製作格式。 1. 從「Windows 檔案總管」選取磁碟 **(A)** 磁碟機。 2. 以滑鼠右鍵點選磁碟機代號並選取 **「格式化」**。 3. 選擇所要的選項，並按一下 **「開始」**以開始格式化磁片。

解決磁片問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
磁碟機無法讀取磁片。*（續）*	您使用的是不適合此磁碟機類型的錯誤磁片類型。	檢查您使用的磁碟機類型並使用正確的磁片類型。
	讀取的磁碟機錯誤。	檢查路徑陳述式中的磁碟機代號。
	磁片已受損。	請以新磁片更換舊磁片。
顯示「系統磁碟無效 (Invalid system disk)」訊息。	磁碟機內的磁片不包含啟動電腦所需的系統檔。	磁碟機活動停止後，請取出磁片並按**空格鍵**。即可啟動電腦。
	發生磁片錯誤。	請按電源按鈕重新啟動電腦。
非系統磁碟/NTLDR 遺失 (Nonsystem disk/NTLDR missing) 訊息。	系統嘗試從非開機磁片啟動。	從磁碟機取出磁片。
無法以磁片開機。	磁片無法開機。	更換成開機磁片。
	在「電腦設定 (Setup)」中已停用磁片開機。	執行「電腦設定 (Setup)」，並在**「儲存體 (Storage)」 > 「開機順序 (Boot Order)」**中啟用磁片開機。
	可抽換式媒體開機已在「電腦設定 (Setup)」中停用。	執行「電腦設定 (Setup)」，並在**「儲存體 (Storage)」 > 「儲存體選項 (Storage Options)」**中啟用「可抽換式媒體開機 (Removable Media Boot)」。
	已啟用磁片 MBR 驗證。	執行「電腦設定 (Setup)」並在**「儲存體 (Storage)」 > 「儲存體選項 (Storage Options)」**中停用「磁片 MBR 驗證 (Diskette MBR Validation)」。

解決硬碟機問題

解決硬碟機問題

問題	原因	解決方法
發生硬碟機錯誤。	硬碟出現損壞磁區或失效。	使用公用程式尋找及防止使用損壞磁區。必要時將硬碟重新格式化。
磁碟異動問題。	目錄結構不正確或檔案有問題。	在 Windows 2000 和 Windows XP 中，以滑鼠右鍵點選 **「開始」**，按一下 **「查看」**，然後選取一部磁碟機。選取 **「檔案」 > 「內容」 > 「工具」**。在 **「錯誤檢查」**之下，按一下 **「立即檢查」**。
找不到磁碟機 （已識別）。	纜線可能鬆脫。	檢查纜線連接。
	系統可能未自動識別出新安裝的裝置。	請參閱「解決硬體安裝問題」一節中的重新設定說明。如果系統仍無法辨識新裝置，請檢查該裝置是否列在「電腦設定 (Setup)」中。如果有列出，可能是驅動程式問題。如果沒有列出，可能是硬體問題。 如果這是新安裝的磁碟機，請進入「設定 (Setup)」並嘗試在 **「進階 (Advanced)」 > 「開機 (Power-On)」**之下新增 POST 延遲 (POST Delay)。
	磁碟機跳線設定不正確。	如果磁碟機是剛安裝在與主要磁碟機相同纜線上的次要磁碟機，請驗證兩磁碟機的跳線是否正確設定。
	磁碟機的 IDE (ATA) 控制器在「電腦設定 (Setup)」中已停用。	執行「電腦設定 (Setup)」並在 **「儲存體 (Storage)」 > 「儲存體選項 (Storage Options)」**中啟用「主要及次要 IDE (ATA) 控制器 (Primary and Secondary IDE (ATA) controllers)」。

解決硬碟機問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
找不到磁碟機 （已識別）。*（續）*	開機之後磁碟機回應速度立刻變慢。	執行 「電腦設定 (Setup)」並在 **「進階 (Advanced)」 > 「開機選項 (Power-On Optioins)」**中增加 POST 延遲 (POST Delay)。
非系統磁碟/NTLDR 遺失 (Nonsystem disk/NTLDR missing) 訊息。	此系統嘗試從非開機磁片啟動。	從磁碟機取出磁片。
	系統嘗試從硬碟機啟動，但硬碟機可能已受損。	將開機磁片插入磁碟機並重新啟動電腦。 在啟動至磁片及 MBR 安全性啟用之後如果硬碟機仍無法存取，您可試著還原先前儲存的 MBR 映像檔。作法是進入 「設定 (Setup)」並選取 **「安全性 (Security)」 > 「還原主要開機記錄 (Restore Master Boot Record)」**。
	系統檔遺失或安裝錯誤。	插入開機系統磁片並重新啟動。驗證硬碟機是否已分割及格式化。必要時安裝適當作業系統的系統檔。
	硬碟機開機在 「電腦設定 (Setup)」中已停用。	執行 「電腦設定 (Setup)」並在 **「儲存體 (Storage)」 > 「開機順序 (Boot Order)」**清單中啟用硬碟機項目。
第二個 Ultra ATA 硬碟機的執行未最佳化。	您使用的纜線不適合磁碟機類型。	使用 80 排纜線重新安裝第二個 Ultra ATA 硬碟機。80 排纜線是某些機型的標準纜線。
	慢速和快速 UATA 裝置都接在同一條資料纜線。	變更慢速 UATA 裝置為連接到主機板上的次要 IDE (ATA) 控制器的個別資料纜線。

解決硬碟機問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
電腦無法啟動。	硬碟已受損。	請注意嗶聲和電腦前面 LED 指示燈。請參閱附錄 A「開機自我測試 (POST) 錯誤訊息」判斷可能的原因。 詳細資料請參閱《全球有限保固》。
電腦可能已經鎖定。	使用中程式已停止對指令回應。	嘗試正常的 Windows「關機」程序。如果無法正常關機，請按住電源按鈕至少 4 秒鐘以關閉電源。若要重新啟動電腦，請再次按下電源按鈕。

解決顯示器問題

如果遇到顯示器問題，請參閱顯示器所附的文件以及下表所列的常見原因和解決方法。

解決顯示器問題

問題	原因	解決方法
空白螢幕（沒有視訊）。	顯示器未開啟，顯示器指示燈未亮。	開啟顯示器並檢查顯示器指示燈是否亮著。
	纜線連接不正確。	檢查顯示器與電腦以及與電源插座的纜線連接。
	您可能有安裝螢幕空白公用程式，或已啟用省電裝置功能。	按任一鍵或按一下滑鼠按鈕，並鍵入密碼（如果有設定的話）。
	系統 ROM 損壞，目前在故障防護區 (Failsafe Boot Block) 模式執行系統（以 8 聲嗶聲表示）。	使用 ROMPaq 磁片重新快閃 ROM。請參閱 *《桌上型電腦管理指南》* 的「故障防護區 (Failsafe Boot Block) ROM」一節，以取得更詳細的資訊。
	您使用的是固定式同步 (fixed-sync) 顯示器，但此顯示器在目前選取的解析度下無法同步。	確定顯示器可接受與選擇的解析度一樣的水平掃瞄速度。
	電腦正處於**待機**模式。	按一下電源按鈕可離開**待機**模式，繼續執行。

注意事項：嘗試從**待機**模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去資料。

解決顯示器問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
空白螢幕（沒有視訊）。*（續）*	顯示器纜線連接到錯誤的連接器。	如果電腦系統同時擁有整合式圖形連接器和 AGP 卡連接器，請將顯示器纜線連接至電腦背面擴充卡區域中的 AGP 卡連接器。
	電腦中的顯示器設定與顯示器不相容。	1. 重新啟動電腦，並在啟動過程中於螢幕右下角看到「Press F8」時按 **F8**。 2. 使用鍵盤方向鍵選取 **「啟用 VGA 模式 (Enable VGA Mode)」**，然後按 **Enter**。 3. 在 Windows「控制台」中按兩下 **「顯示器」**圖示，然後選取 **「設定」**標籤。 4. 使用滑動控制項重設解析度。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 6 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 6 聲嗶聲。	前置視訊圖形錯誤。	有繪圖卡的系統： 1. 重新安置繪圖卡。然後系統開機。 2. 更換繪圖卡。 3. 更換主機板。 使用整合式圖形的系統，請更換主機板。
顯示器與省電裝置功能一起使用時運作不正常。	無省電裝置功能的顯示器卻啟用省電裝置功能。	停用顯示器省電裝置功能。
灰暗字元。	亮度和對比控制設定不正確。	調整顯示器亮度和對比控制。

解決顯示器問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
灰暗字元。 *（續）*	纜線連接不正確。	檢查圖形纜線有牢固地連接到繪圖卡與顯示器。
模糊視訊或要求的解析度無法設定。	如果圖形控制器已升級，可能是未載入正確的圖形驅動程式。	安裝升級套件中所附的視訊驅動程式。
	顯示器無法顯示要求的解析度。	變更所要求的解析度。
圖片分離、捲曲、跳動或閃爍。	顯示器連接不完整或顯示器未正確調整。	1. 確定顯示器纜線牢固地連接到電腦上。 2. 在雙顯示器系統上或另一台顯示器很接近時，把兩台顯示器分開，以免干擾彼此的電磁場。 3. 日光燈或風扇可能太靠近顯示器。
	顯示器必須消磁。	將顯示器消磁。請參閱顯示器所附之文件中的指示。
CRT 顯示器電源開啟時，內部發出震動或喀喀聲。	顯示器消磁線圈已啟動。	無。顯示器電源開啟時，消磁線圈啟動是正常現象。
CRT 顯示器內部發出喀喀雜音。	顯示器內部的電子繼電器啟動。	無。某些顯示器在開啟和關閉時、進入和離開待機模式時或在變更解析度時發出喀喀聲是正常現象。
平板面板顯示器內部發出尖銳的雜音。	亮度和（或）對比設定太高。	降低亮度和（或）對比設定。

解決顯示器問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
焦點模糊；條紋、鬼影或陰影結果；水平捲動線；淡淡的垂直條狀；或無法將畫面定位在螢幕的中心。（平面面板顯示器只使用類比 VGA 輸入連接）	平面面板顯示器的內部數位轉換電路可能無法正確地解譯繪圖卡的輸出同步。	1. 從顯示器的螢幕內建顯示功能表選取顯示器的「自動調整 (Auto-Adjustment)」選項。 2. 手動同步「時脈 (Clock)」和「時脈相位 (Clock Phase)」螢幕內建顯示功能。若要下載可幫助您同步化的 SoftPaq，請造訪以下網站，選取適當的顯示器，然後下載 SP20930 或 SP22333：http://www.compaq.com/support/files/monitors/index.html
某些鍵入的符號無法正確顯示。	您使用的字型不支援該特定符號。	使用「字元對應表」尋找並選取適當的符號。按一下 **「開始」 > 「所有程式」 > 「附屬應用程式」 > 「系統工具」 > 「字元對應表」**。您可以從「字元對應表」複製符號到文件中。

解決音效問題

如果電腦有音效功能且您遇到音效問題，請參閱下表列出的常見原因和解決方法。

解決音效問題

問題	原因	解決方法
喇叭或耳機沒有聲音。	軟體音量控制已調低。	連按兩下工作列上的**喇叭**圖示，確定未選取「靜音」，並使用音量滑棒調整音量。
	外接式喇叭未打開。	打開外接式喇叭。
	外接式喇叭插入錯誤音效接頭。	請參閱音效卡文件，以瞭解正確的喇叭連接方法。
	音效纜線未連接。	連接 CD 或 DVD-ROM 光碟機和主機板之間的音效纜線。
	數位 CD 音效未啟用。	啟用數位 CD 音效： 1. 從 **「控制台」**選取 **「系統」**。 2. 在 **「硬體」**標籤上按一下 **「裝置管理員」**按鈕。 3. 以滑鼠右鍵按一下「CD/DVD 裝置」，然後選取 **「內容」**。 4. 在 **「內容」**標籤上，確定核取了 **「啟用這個 CD ROM 的數位 CD 音訊」**。
	連接到輸出連接器的耳機或裝置會使內建式喇叭靜音。	打開並使用耳機或外接式喇叭（若已連接），或切斷耳機或外接式喇叭。

解決音效問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
喇叭或耳機沒有聲音。*（續）*	音量已靜音。	1. 從 **「控制台」**程式，按一下 **「聲音、語音和音訊裝置」**，然後按一下 **「聲音及音訊裝置」**。 2. 按一下 **「靜音」**核取方塊，以移除方塊中的核取標記。
	電腦正處於**待機**模式。	按一下電源按鈕可離開**待機**模式，繼續執行。
注意事項：嘗試從**待機**模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去資料。		
喇叭或耳機有雜音或沒有聲音。	電腦可能未偵測到正確喇叭/耳機類型或輸出，或類比至數位自動感應並未作用。	1. 如果您使用有立體聲接頭的數位喇叭，而且希望系統自動切換至數位，請使用立體聲至單音轉接器，使自動感應功能正確作用。 2. 如果沒有立體聲至單音轉接器，請使用多媒體裝置內容，手動將音效訊號從類比切換至數位。 3. 如果耳機有單音接頭，請使用多媒體裝置內容將系統切換至類比輸出。 有關如何變更音訊**輸出模式**的資訊，請參閱附錄 D「設定類比/數位音效輸出」。

解決音效問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
✎ 如果您將**輸出模式**設定為數位，則內建式喇叭和外接式類比喇叭將不再輸出音效，直到您切換回自動感應或類比模式為止。 如果您將**輸出模式**設定為類比，則外接式數位喇叭將沒有作用，直到您變更輸出模式回到自動感應或數位模式為止。 請參閱附錄 D「設定類比/數位音效輸出」以獲得更多的資訊。		
聲音忽有忽無。	其他開啟的應用程式正使用處理器資源。	關閉所有大量使用處理器資源的已開啟應用程式。
錄音時電腦出現鎖定的情形。	硬碟可能已滿。	錄音之前，請確定硬碟上有足夠的空間。您也可以嘗試以壓縮格式錄製音訊檔。

解決印表機問題

如果您遇到印表機問題，請參考印表機所附說明文件，以及下表所列的常見原因和解決方法。

解決印表機問題

問題	原因	解決方法
印表機不能列印。	印表機未開啟及連線。	開啟印表機並確定它有連線。
	未安裝應用程式的正確印表機驅動程式。	1. 安裝應用程式的正確印表機驅動程式。 2. 嘗試使用 MS-DOS 指令列印： **DIR C:\ > [印表機埠]** 其中 **[印表機埠]** 是使用之印表機的位址。如果印表機有作用，請重新載入印表機驅動程式。
	如果您在網路上，則可能沒有與印表機連線。	與印表機建立適當的網路連線。
	印表機可能失效。	執行印表機自動測試。
印表機不開啟。	纜線可能未連接妥當。	重新連接全部纜線並檢查電源線及電源插座。
印表機列印出亂碼。	未安裝應用程式的正確印表機驅動程式。	安裝應用程式的正確印表機驅動程式。
	纜線可能未連接妥當。	重新連接全部纜線。
	印表機記憶體可能超載。	關閉印表機 1 分鐘後再開啟，藉此重設印表機。
印表機離線。	印表機紙張用完。	請檢查紙匣，如果紙匣空了，請重新裝紙。選取連線。

解決鍵盤與滑鼠問題

如果您遇到鍵盤或滑鼠問題，請參閱設備所附的說明文件，以及下表所列的常見原因和解決方法。

解決鍵盤問題

問題	原因	解決方法
電腦無法辨認鍵盤指令與鍵入。	鍵盤連接器未正確連接。	1. 在 Windows 桌面上，按一下**「開始」**。 2. 按一下 **「關機」**。將會顯示**「Windows 關機」**對話方塊。 3. 選取 **「關機」**。 4. 關機完畢之後，重新將鍵盤連接到電腦後面，然後重新啟動電腦。
	使用中程式已停止對指令回應。	請使用滑鼠關閉電腦，然後重新啟動電腦。
	鍵盤需要修復。	詳細資料請參閱《全球有限保固》。
	電腦正處於**待機**模式。	按一下電源按鈕可離開**待機**模式，繼續執行。
⚠ **注意事項：**嘗試從**待機**模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去資料。		
使用鍵板上的方向鍵無法使游標移動。	**Num Lock** 鍵可能開啟了。	按 **Num Lock** 鍵。如果您想要使用方向鍵，則 Num Lock 指示燈不應該亮著。**Num Lock** 鍵可以在「電腦設定 (Setup)」中停用（或啟用）。

解決滑鼠問題

問題	原因	解決方法
滑鼠沒有回應移動或速度太慢。	滑鼠連接器沒有正確插入電腦後面。	使用鍵盤關閉電腦。 1. 同時按住 **Ctrl** 和 **Esc** 鍵（或按 **Windows logo** 鍵），以顯示**「開始」**功能表。 2. 使用上下方向鍵選取 **「關機」**，然後按 **Enter** 鍵。 3. 使用上下方向鍵選取 **「關機」**選項，然後按 **Enter** 鍵。 4. 關機完畢之後，請將滑鼠連接器插到電腦後面（或鍵盤），然後重新啟動電腦。
	使用中程式已停止對指令回應。	請使用鍵盤關閉電腦，然後重新啟動電腦。
	滑鼠需要修復。	詳細資料請參閱《全球有限保固》。
	電腦正處於**待機**模式。	按一下電源按鈕可離開**待機**模式，繼續執行。
△ **注意事項：**嘗試從**待機**模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去資料。		
滑鼠只能上下或左右移動，或移動時產生顛簸現象。	滑鼠滾球太髒。	取下滑鼠底部的滾球蓋，使用大部分電腦商店都有販售的滑鼠清潔套件來清潔滾球。

解決硬體安裝問題

您新增或移除硬體（如額外的磁碟機）後，需要重新設定電腦。如果您安裝了隨插即用的裝置，Windows 2000 和 Windows XP 會自動辨識裝置並設定電腦組態。如果安裝非隨插即用的裝置，新硬體安裝完成之後必須重新設定電腦。在 Windows 2000 中，選取 **「控制台」**裡的 **「加入新的硬體」**圖示（如果是在 Windows XP，請使用 **「新增硬體精靈」**），並遵循螢幕上的指示執行。

解決硬體安裝問題

問題	原因	解決方法
系統無法辨識新裝置。	裝置未安置或連接妥當。	確定裝置已適當且安全地連接，而且連接器上的針腳並未彎曲。
	新外接式裝置的纜線鬆脫或電源纜線被拔除。	請確定全部纜線已適當、安全地連接，而且纜線或連接器上的針腳並沒有彎曲。
	新外接式裝置的電源開關未開啟。	請關閉電腦、開啟外接式裝置的電源，然後開啟電腦以整合該裝置與電腦系統。
	當系統通知您組態變更時，您並未接受。	將電腦重新開機，然後遵照指示接受變更。
	如果預設組態與其他裝置發生衝突，則新增的隨插即用卡就可能無法自動設定。	使用 Windows 2000 或 Windows XP「裝置管理員」，來取消選取該卡的自動設定，並選擇不會造成資源衝突的基本組態。您也可以使用「電腦設定 (Setup)」重新設定或停用裝置來解決資源衝突。

解決硬體安裝問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
電腦無法啟動。	在升級時使用錯誤的記憶體模組，或記憶體模組安裝在錯誤位置。	1. 請檢視系統所附的文件，以判斷使用的記憶體模組是否正確，並確認安裝是否正確。 2. 請注意嗶聲和電腦前面的 LED 指示燈。請參閱附錄 A「開機自我測試 (POST) 錯誤訊息」判斷可能的原因。 3. 如果仍然無法解決問題，請聯絡客戶支援中心。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 5 聲嗶聲。	記憶體安裝錯誤或損壞。	1. 重新安置 DIMM。系統開機。 2. 一次更換一條 DIMM 來隔離故障的模組。 3. 將其他廠牌的記憶體換成 HP 記憶體。 4. 更換主機板。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 6 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 6 聲嗶聲。	視訊卡未正確安置或損壞，或主機板損壞。	有繪圖卡的系統： 1. 重新安置繪圖卡。然後系統開機。 2. 更換繪圖卡。 3. 更換主機板。 使用整合式圖形的系統，請更換主機板。

解決網路問題

下表列出網路問題的一些常見原因和解決方法。這些指引並不討論網路佈線除錯的程序。

解決網路問題

問題	原因	解決方法
Wake-on-LAN 功能沒有作用。	Wake-on-LAN 功能未啟用。	使用網路控制應用程式來啟用 Wake-on-LAN。請參閱 *《桌上型電腦管理指南》*。
網路驅動程式不偵測網路控制器。	網路控制器已停用。	執行「電腦設定 (Setup)」並啟用網路控制器。
	不正確的網路驅動程式。	檢查網路控制器說明文件尋找正確驅動程式，或從製造商網站取得最新驅動程式。
網路狀態連結指示燈未開啟或不曾閃爍。 ✎ 有網路活動時，網路狀態指示燈應該會閃爍。	未偵測到作用中網路。	檢查佈線及網路設備是否正確連接。
	網路控制器未正確設定。	使用網路控制應用程式來確認裝置是否正常運作。請參閱 *《網路通訊指南》*。
	網路驅動程式未適當載入。	重新安裝網路驅動程式。請參閱 *《網路通訊指南》*。
	系統無法自動感應網路。	停用自動感應功能並強制系統進入正確操作模式。請參閱 *《網路通訊指南》*。
診斷程式報告失敗。	纜線未連接牢固。	確定纜線有牢固地連接到網路連接器，且纜線另一端已牢固地連接到正確裝置。
	纜線連接至不正確連接器。	確定纜線連接至正確連接器。

解決網路問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
診斷程式報告失敗。*（續）*	纜線或纜線另一端的裝置有問題。	確定纜線及另一端的裝置正確運作。
	網路控制器中斷與擴充卡共用。	在「電腦設定 (Setup)」的 **「進階 (Advanced)」**功能表之下，變更擴充卡的資源設定。
	網路控制器有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。
診斷通過，但電腦未與網路通訊。	網路驅動程式未載入，或驅動程式參數不符合目前的組態。	請確定網路驅動程式已載入，且驅動程式參數符合網路控制器的組態。 確定已安裝正確網路用戶端與通訊協定。
	未設定此電腦的網路控制器。	選取 **「控制台」**裡的 **「網路」**圖示，然後設定網路控制器。
新增擴充卡至電腦後，網路控制器停止運作。	網路控制器中斷與擴充卡共用。	在「電腦設定 (Setup)」的 **「進階 (Advanced)」**功能表之下，變更擴充卡的資源設定。
	網路控制器需要驅動程式。	確認在安裝新擴充卡的驅動程式時，並未不小心刪除驅動程式。
	安裝的擴充卡是網路卡 (NIC) 且與嵌入式 NIC 發生衝突。	在「電腦設定 (Setup)」的 **「進階 (Advanced)」**功能表之下，變更擴充卡的資源設定。

解決網路問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
網路控制器停止運作，原因不明。	包含網路驅動程式的檔案已毀損。	使用 *Restore Plus!* 光碟重新安裝網路驅動程式。
	纜線未連接牢固。	確定纜線有牢固地連接到網路連接器，且纜線另一端已牢固地連接到正確裝置。
	網路控制器有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。
新的網路卡無法開機。	新網路卡可能損毀或不符合產業標準規格。	安裝有效的產業標準 NIC，或變更開機順序，從其他來源開機。
嘗試遠端系統安裝時無法連接至網路伺服器。	網路控制器未正確設定。	檢查網路連接性，確認有 DHCP 伺服器，而且遠端系統安裝伺服器包含您 NIC 的 NIC 驅動程式。
系統設定公用程式報告，有未程式化的 EEPROM。	未程式化的 EEPROM。	聯絡授權的服務供應商。

解決記憶體問題

如果遇到記憶體問題，下表所列是一些常見原因和解決方法。

注意事項：對於支援 ECC 記憶體的系統，HP 不支援混合 ECC 和非 ECC 記憶體。否則系統將無法啟動作業系統。

解決記憶體問題

問題	原因	解決方法
安裝額外的記憶體模組之後，系統無法開機或動作不正常。	記憶體模組不是正確的類型或是與系統支援的速度不同，或是記憶體模組未正確安置。	更換符合電腦要求之正確產業標準裝置的模組。
		在部分機型上，ECC 和非 ECC 記憶體模組不能混合在一起。
記憶體不足錯誤。	記憶體組態未正確設定。	使用裝置管理員檢查記憶體組態。
	記憶體不足，無法執行應用程式。	查看應用程式說明文件以判斷記憶體需求。
POST 期間的記憶體計數錯誤。	記憶體模組未正確安裝。	檢查確定記憶體模組已正確安裝，並且使用正確的模組。
操作期間發生記憶體不足的錯誤。	安裝了太多記憶體常駐程式。(Terminate and Stay Resident programs, TSR)	刪除不需要的 TSR。
	對於您的應用程式來說記憶體不足。	檢查應用程式的記憶體需求或新增更多記憶體到電腦上。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 5 聲嗶聲。	記憶體安裝錯誤或損壞。	1. 重新安置 DIMM。系統開機。 2. 一次更換一條 DIMM 來隔離故障的模組。 3. 將其他廠牌的記憶體換成 HP 記憶體。 4. 更換主機板。

解決處理器問題

如果遇到處理器問題，下表列出常見原因和解決方法。

解決處理器問題

問題	原因	解決方法
出現效能變差的狀況。	處理器過熱。	1. 確定沒有任何東西擋住電腦氣流。 2. 請確定風扇已連接並且運作正常（某些風扇只有在需要時才會運作）。 3. 請確定處理器散熱槽已正確安裝。
電源 LED 一直呈現紅色。	處理器未正確安置或未安裝。	1. 檢查確定有處理器。 2. 重新安置處理器。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題

如果遇到 CD-ROM 或 DVD 問題，請參閱下表所列的常見原因和解決方案，或參閱隨選購的裝置所附的說明文件。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題

問題	原因	解決方法
系統無法從 CD-ROM 或 DVD 光碟機開機。	未透過「電腦設定 (Setup)」公用程式啟用 CD-ROM 或 DVD 開機。	執行「電腦設定 (Setup)」公用程式，並啟用從可抽換式媒體開機及確認開機順序設定。
	光碟機內有非開機光碟。	嘗試在光碟機裡插入可開機光碟。
未偵測到 CD-ROM 或 DVD 裝置，或未載入驅動程式。	光碟機未連接妥當或未設定正確。	請參閱隨選購的裝置所附的說明文件。
無法在 DVD 光碟機播放影片。	影片可能針不同國家而地區化。	請參閱隨 DVD 光碟機所附的說明文件。
	未安裝解碼程式軟體。	安裝解碼程式軟體。
無法退出光碟片（托盤載入裝置）。	光碟片在光碟機內未放好。	關閉電腦，使用細金屬棒插入緊急退出孔，用力壓。慢慢地從光碟機拉出托盤，直到托盤完全拉出，再取出光碟片。
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD-R/RW 光碟機無法讀取光碟，或太久才開始讀取。	光碟放反了。	將光碟標籤面朝上重新插入。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD-R/RW 光碟機無法讀取光碟，或太久才開始讀取。*（續）*	DVD-ROM 光碟機需要較長時間才開始讀取，因為它必須確認要播放媒體的類型，例如音效或視訊。	至少等 30 秒，讓 DVD-ROM 光碟機判斷要播放的媒體類型。如果光碟仍未開始播放，請參閱本主題所列出的其他解決方法。
	CD 或 DVD 光碟太髒。	使用大部分電腦商店都有販售的 CD 光碟清潔套件來清潔 CD 或 DVD 光碟。
	Windows 沒有偵測到 CD-ROM 或 DVD-ROM 光碟機。	1. 使用「裝置管理員」移除或解除安裝有問題的裝置。 2. 重新啟動電腦，並讓 Windows 偵測 CD 或 DVD 光碟機。
很難或無法錄製音效光碟。	媒體類型錯誤或品質不良。	1. 錄製時請嘗試放慢速度。 2. 請確認光碟機上使用的媒體是正確的。 3. 請嘗試不同廠牌的媒體。各製造商的品質差異極大。

解決 DiskOnKey 問題

如果遇到 DiskOnKey 問題，下表列出常見原因和解決方法。

解決 DiskOnKey 問題

問題	原因	解決方法
Windows XP 看不到 DiskOnKey 的磁碟機代號。	最後一部實體磁碟機之後的磁碟機代號無法使用。	在 Windows XP 中變更 DiskOnKey 的預設磁碟機代號。
電腦會在製作可開機 DiskOnKey 之後，以 DOS 開機。	DiskOnKey 是可開機的。	請在作業系統開機後再安裝 DiskOnKey。

解決網際網路存取問題

如果遇到網際網路存取問題，請洽詢網際網路服務供應商 (ISP)，或參閱下表中所列的常見原因和解決方法。

解決網際網路存取問題

問題	原因	解決方法
無法連上網際網路。	網際網路服務供應商 (ISP) 帳戶未正確地設定。	請驗證網際網路設定，或洽詢 ISP 以取得協助。
	數據機未正確地設定。	重新連接數據機。請使用快速設定文件，驗證連線是否正確。
	Web 瀏覽器未正確地設定。	請確認 Web 瀏覽器已安裝且設定為使用 ISP。
	有線電視寬頻/DSL 數據機未插上。	插上有線電視寬頻/DSL 數據機。您應該會看到有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「電源」 LED 發亮。

解決網際網路存取問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
無法連上網際網路。*（續）*	有線電視寬頻/DSL 服務可能因為天氣惡劣而無法使用或中斷。	稍後再嘗試連線至網際網路，或洽詢您的 ISP。（有線電視寬頻/DSL 服務如果有連線，有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「有線電視寬頻」 LED 會發亮。）
	未連接 CAT5 10/100 纜線。	在有線電視寬頻數據機與電腦 RJ-45 連接器之間連接 CAT5 10/100 纜線。（如果連線良好，有線電視寬頻 /DSL 數據機前面的「PC」 LED 會發亮。）
	未正確設定 IP 位址。	請向 ISP 洽詢正確的 IP 位址。
	Cookie 損毀。（「Cookie」是 Web 伺服器可暫時儲存在您 Web 瀏覽器的一小段資訊。這可讓您的瀏覽器記住一些特定的資訊，供 Web 伺服器以後擷取時很有用。）	*Windows 2000* 1. 選取 **「開始」 > 「設定」 > 「控制台」**。 2. 在 **「網際網路選項」**上連按兩下。 3. 在 **「一般」**標籤上，按一下 **「刪除 Cookie」**按鈕。 *Windows XP* 1. 選取 **「開始」 > 「控制台」**。 2. 在 **「網際網路選項」**上連按兩下。 3. 在 **「一般」**標籤上，按一下 **「刪除 Cookie」**按鈕。
無法自動開啟網際網路程式。	您必須先登入 ISP 之後，一些程式才會啟動。	登入您的 ISP 並啟動想要的程式。

解決網際網路存取問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
網際網路下載網站的時間太長。	數據機未正確地設定。	請確認選取的數據機速度和 COM 埠正確。 *Windows 2000* 1. 選取 **「開始」 > 「設定」 > 「控制台」**。 2. 連按兩下 **「系統」**。 3. 按一下 **「硬體」**標籤。 4. 在「裝置管理員」區域中，按一下 **「裝置管理員」**按鈕。 5. 連按兩下 **「連接埠（COM 和 LPT）」**。 6. 以滑鼠右鍵按一下您數據機使用的 COM 埠，然後按一下 **「內容」**。 7. 在 **「裝置狀態」**底下，驗證確定數據機運作正常。 8. 在 **「裝置使用方式」**底下，驗證確定已啟用數據機。 9. 如果還有其他問題，請按一下 **「疑難排解」**按鈕，並依照螢幕上的說明操作。

解決網際網路存取問題 *（續）*

問題	原因	解決方法
網際網路下載網站的時間太長。*（續）*	數據機未正確地設定。*（續）*	請確認選取的數據機速度和 COM 埠正確。*（續）* *Windows XP* 1. 選取 **「開始」 > 「控制台」**。 2. 連按兩下 **「系統」**。 3. 按一下 **「硬體」**標籤。 4. 在「裝置管理員」區域中，按一下 **「裝置管理員」**按鈕。 5. 連按兩下 **「連接埠（COM 和 LPT）」**。 6. 以滑鼠右鍵按一下您數據機使用的 COM 埠，然後按一下 **「內容」**。 7. 在 **「裝置狀態」**底下，驗證確定數據機運作正常。 8. 在 **「裝置使用方式」**底下，驗證確定已啟用數據機。 9. 如果還有其他問題，請按一下 **「疑難排解」**按鈕，並依照螢幕上的說明操作。

解決軟體問題

大部分軟體問題是因下列情形而發生：

- 應用程式未安裝或正確設定。
- 沒有足夠記憶體可以執行應用程式。
- 應用程式之間發生衝突。
- 請確定所有需要的裝置驅動程式均已安裝。
- 如果安裝的作業系統不是原廠安裝的作業系統，請檢查確定您的系統支援此作業系統。

可以的話，請執行「組態記錄 (Configuration Record)」公用程式，判斷是否對軟體所做的變更造成問題。詳細資訊請參閱*說明文件庫*光碟上的*《桌上型電腦管理指南》*。

如果遇到軟體問題，請參閱下表所列的適用解決方式。

解決軟體問題

問題	原因	解決方法
電腦無法啟動。	系統檔案可能已經損毀。	請注意嗶聲和電腦前面的 LED 指示燈。 請參閱附錄 A「開機自我測試 (POST) 錯誤訊息」判斷可能的原因。 請參閱《Compaq 還原套件》或《全球有限保固》，以取得詳細資訊。
畫面上顯示「發生無效作業 (Illegal Operation has Occurred)」錯誤訊息。	使用的軟體不是 Microsoft 認證的 Windows 版本。	請確認軟體有 Microsoft 認證，且適合您的 Windows 版本（請看程式包裝上的資訊）。
	組態檔損毀。	可能的話，請儲存全部資料，關閉全部程式，然後重新啟動電腦。

請聯絡客戶支援中心

如需協助和服務，請聯絡授權零售商或代理商。若要尋找您附近的零售商或代理商，請造訪 http://www.compaq.com。

如果您把電腦送到授權零售商、代理商或服務供應商修理，記得要提供設定密碼和開機密碼（如果有設定）。

A

開機自我測試 (POST) 錯誤訊息

本附錄列出您在開機自我測試 (POST) 或重新啓動電腦時，可能會遇到的錯誤碼、錯誤訊息及各種指示燈與聲音順序、問題的可能來源、以及可用來解決錯誤狀況的步驟。

「POST 訊息停用」在 POST 期間抑制大部份系統訊息，例如記憶體計數和非錯誤文字訊息。如果發生 POST 錯誤，畫面將顯示錯誤訊息。若要在 POST 期間手動切換至「POST 訊息啓用」模式，請按任一鍵（除了 **F10** 或 **F12** 以外）。預設模式是「POST 訊息停用」。

電腦載入作業系統的速度及其測試程度取決於 POST 模式選擇。

快速啓動是一項快速啓動程序，它並不執行所有系統層次測試，例如記憶體測試。完全啓動執行以 ROM 爲基礎的 (ROM-based) 全部系統測試，需要較久時間才能完成。

完全啓動也可以設定每 1 到 30 天定期執行一次。若要建立此排程，請使用「電腦設定 (Setup)」，重新設定電腦爲「每 x 天完全啓動」模式。

有關「電腦設定 (Setup)」的詳細資訊，請參閱*說明文件庫*光碟上的*《電腦設定 (F10) 公用程式指南》*。

POST 數字碼和文字訊息

本節內容涵蓋有關數字碼的 POST 錯誤。本節亦包括在 POST 期間可能會遇到的文字訊息。

✎ 在螢幕上顯示 POST 文字訊息後，電腦會發出一聲嗶聲。

數字碼和文字訊息

碼/訊息	可能原因	建議動作
101–選項 ROM 錯誤	系統 ROM 或擴充卡選項 ROM 檢查碼 (Checksum)。	1. 確認正確 ROM。 2. 如果需要更新，請更新 ROM。 3. 如果最近有新增擴充卡，請取出擴充卡並檢查是否還有問題。 4. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。） 5. 如果訊息消失，那麼擴充卡可能有問題。 6. 更換主機板。
102–主機板故障	DMA 或計時器。	1. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。） 2. 取出擴充卡。 3. 更換主機板。
103–主機板故障	DMA 或計時器。	1. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。） 2. 取出擴充卡。 3. 更換主機板。

數字碼和文字訊息 *（續）*

碼/訊息	可能原因	建議動作
150–SafePost 作用中	PCI 擴充卡未回應。	1. 重新啟動電腦。 2. 停用 SafePost。 3. 如果擴充卡沒有回應，請更換此卡。
162–沒有設定系統選項	組態不正確。 可能需要更換 RTC（即時時鐘）電池。	執行「電腦設定 (Setup)」。 在 **「控制台」**下重設日期和時間。如果問題繼續出現，請更換 RTC 電池。請參閱 *《硬體參考指南》* 中有關安裝新電池的指示，或聯絡授權代理商或零售商來更換 RTC 電池。
163–沒有設定時間和日期	組態記憶體中的時間或日期無效。 可能需要更換 RTC（即時時鐘）電池。	請在 **「控制台」**下重新設定日期和時間（「電腦設定 (Setup)」亦可用於更新 RTC 日期和時間）。如果問題繼續出現，請更換 RTC 電池。請參閱 *《硬體參考指南》* 中有關安裝新電池的指示，或聯絡授權代理商或零售商來更換 RTC 電池。
	可能沒有正確安裝 CMOS 跳線。	如果可以的話，請檢查是否適當放置 CMOS 跳線。
164–記憶體大小錯誤	記憶體組態錯誤。	1. 執行「電腦設定 (Setup)」或 Microsoft Windows 公用程式。 2. 確定有正確安裝記憶體模組。 3. 如果有新增其他廠商記憶體，請使用 HP 專用記憶體來測試。 4. 確認正確記憶體模組類型。
183–無效的處理器跳線設定	主機板跳線設定錯誤。	重設主機板跳線以符合處理器和匯流排速度（某些機型）。

數字碼和文字訊息 *（續）*

碼/訊息	可能原因	建議動作
201–記憶體錯誤	RAM 故障。	1. 執行「電腦設定 (Setup)」或 Windows 公用程式。 2. 確定有正確安裝記憶體和接續性模組。 3. 確認正確記憶體模組類型。 4. 一次移除和更換一個記憶體模組，以找出故障模組。 5. 更換故障記憶體模組。 6. 如果在更換記憶體模組之後錯誤繼續存在，請更換主機板。
202–記憶體類型不符	記憶體模組彼此不符。	更換相符的記憶體模組。
207–記憶體模組槽 y、y、等等中的 ECC 更正的單一位元錯誤	單一位元 ECC 錯誤。	1. 確認正確記憶體模組類型。 2. 嘗試另一個記憶體插槽。 3. 若問題繼續存在，請更換記憶體模組。
212–故障的處理器	無法初始化處理器。	1. 將處理器重新安置在插槽。 2. 如果處理器沒有回應，請更換處理器。
213–記憶體槽 X、X 等等中的記憶體模組不相容。	在錯誤訊息中識別的記憶體插槽中的記憶體模組缺少重要的 SPD 資訊，或與晶片組不相容。	1. 確認正確記憶體模組類型。 2. 嘗試另一個記憶體插槽。 3. 以符合 SPD 標準的模組更換 DIMM。
214–記憶體裝置故障。錯誤碼：XX、記憶體模組插槽：XX	安裝在識別的插槽的記憶體裝置發生特定錯誤。	1. 確認正確記憶體模組類型。 2. 嘗試另一個記憶體插槽。 3. 若問題繼續存在，請更換記憶體模組。
301–鍵盤錯誤	鍵盤故障。	1. 關閉電腦並重新連接鍵盤。 2. 檢查連接器是否有彎曲針腳或缺少針腳。 3. 確定沒有按下按鍵。 4. 更換鍵盤。

數字碼和文字訊息 *（續）*

碼/訊息	可能原因	建議動作
303–鍵盤控制器錯誤	I/O 卡鍵盤控制器。	1. 關閉電腦並重新連接鍵盤。 2. 更換主機板。
304–鍵盤或系統裝置錯誤	鍵盤故障。	1. 關閉電腦並重新連接鍵盤。 2. 確定沒有按下按鍵。 3. 更換鍵盤。 4. 更換主機板。
401–並列埠 1 位址指定衝突	IRQ 位址與另一個裝置衝突。	重設 IRQ。
402–並列埠 2 位址指定衝突	IRQ 位址與另一個裝置衝突。	重設 IRQ。
403–偵測到並列埠 3 位址衝突	IRQ 位址與另一個裝置衝突。	重設 IRQ。
404–偵測到並列埠位址衝突	外部埠和內部埠都指定給並列埠 X。	1. 移除任何並列埠擴充卡。 2. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。） 3. 請重新設定卡資源和（或）執行「電腦設定 (Setup)」。
410–音效中斷衝突	IRQ 位址與另一個裝置衝突。	重設 IRQ。
411–網路介面卡中斷衝突	IRQ 位址與另一個裝置衝突。	重設 IRQ。
501–顯示介面卡故障	圖形顯示控制器。	1. 重新安置圖形卡（如果適用的話）。 2. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。） 3. 確認顯示器已連接並開啟。 4. 更換圖形控制器。
510–「啟動畫面」影像毀損	「啟動畫面」影像有錯誤。	安裝最新版本的 ROMPaq 以還原影像。
511–沒有偵測到 CPU、CPUA 或 CPUB 風扇	CPU 風扇未連接或可能發生故障。	1. 重新安置 CPU 風扇。 2. 更換 CPU 風扇。

數字碼和文字訊息 *（續）*

碼/訊息	可能原因	建議動作
512–沒有偵測到機殼、後機殼或前機殼風扇	機殼、後機殼或前機殼風扇未連接或可能已故障。	1. 重新安置機殼、後機殼或前機殼風扇。 2. 更換機殼、後機殼或前機殼風扇。
514–沒有偵測到 CPU 或機殼風扇	CPU 或機殼風扇未連接或可能發生故障。	1. 重新安置 CPU 或機殼風扇。 2. 更換 CPU 或機殼風扇。
601–磁碟機控制器錯誤	磁碟機控制器電路或軟式磁碟機電路不正確。	1. 執行「電腦設定 (Setup)」。 2. 檢查和（或）更換纜線。 3. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。） 4. 更換磁碟機。 5. 更換主機板。
602–磁片開機記錄錯誤	磁碟機 A 中的磁片不是開機磁片。	更換磁片。
605–磁碟機類型錯誤	磁碟機類型不符。	1. 執行「電腦設定 (Setup)」。 2. 中斷其他任何磁碟機控制器裝置（磁帶機）。 3. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。）
610–外接式儲存裝置故障	沒有連接外接式磁帶機。	重新安裝磁帶機或按 **F1**，並讓系統在沒有磁碟機的情況下重新設定。
611–主要軟式磁碟埠位址指定衝突	組態錯誤。	執行「電腦設定 (Setup)」。

數字碼和文字訊息 *（續）*

碼/訊息	可能原因	建議動作
612–次要軟式磁碟埠位址指定衝突	組態錯誤。	1. 執行「電腦設定 (Setup)」。 2. 移除擴充卡。 3. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。）
660–偵測到顯示快取不可靠	整合式圖形控制器顯示快取未正常運作，將會被停用。	如果最小圖形衰減是個問題，請更換主機板。
912–自從上次系統啟動之後已取下電腦外殼	自從上次系統啟動之後已取下外殼。	不需要動作。
914–沒有連接罩蓋鎖定線圈 (Hood Lock Coil)	缺少或沒有連接「智慧型外殼鎖」機制。	1. 重新連接或更換罩蓋鎖定機制。 2. 重新安置或更換罩蓋鎖定機制纜線。
916–未連接處理器散熱槽的溫度感應器	處理器散熱槽纜線沒有連接到主機板。	重新安置或更換連接主機板的處理器散熱槽纜線。
917–沒有偵測到擴充豎板	沒有安置或安裝豎板。	如果缺少豎板則安裝豎板，或將其取出並重新安置以確保良好連線。
919–沒有偵測到正面面板、多工埠和（或）多工插槽豎板。請拔掉電腦電源線，安裝豎板。	豎板卡已經取出，或未正確安裝在系統中。	重新插入豎板卡。
1151–偵測到序列埠 A 位址衝突	外接式和內接式序列埠都指派給 COM1。	1. 取出任何序列埠擴充卡。 2. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。） 3. 請重新設定卡資源和（或）執行「電腦設定 (Setup)」或 Windows 公用程式。

數字碼和文字訊息 *（續）*

碼/訊息	可能原因	建議動作
1152–偵測到序列埠 B 位址衝突	外接式和內接式序列埠都指定給 COM2。	1. 取出任何序列埠擴充卡。 2. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。） 3. 請重新設定卡資源和（或）執行「電腦設定 (Setup)」或 Windows 公用程式。
1155–偵測到序列埠位址衝突	外接式和內接式序列埠都指定至相同的 IRQ。	1. 取出任何序列埠擴充卡。 2. 清除 CMOS。（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。） 3. 請重新設定卡資源和（或）執行「電腦設定 (Setup)」或 Windows 公用程式。
1201–偵測到系統音效位址衝突	裝置 IRQ 位址與另一個裝置衝突。	重設 IRQ。
1202–偵測到 MIDI 埠位址衝突	裝置 IRQ 位址與另一個裝置衝突。	重設 IRQ。
1203–偵測到遊戲埠位址衝突	裝置 IRQ 位址與另一個裝置衝突。	重設 IRQ。
1720–SMART 硬碟偵測到即將故障	硬碟即將故障。（部份硬碟有會修改不當錯誤訊息的韌體修補程式。）	1. 判斷硬碟是否提供正確的錯誤訊息。執行「磁碟機保護系統」測試（如果有的話）。 2. 套用韌體修補程式。（如果適用的話）（請造訪 http://www.compaq.com/support/techpubs/customer_advisories） 3. 備份內容和更換硬碟。

數字碼和文字訊息 *（續）*

碼/訊息	可能原因	建議動作
1782–磁碟控制器故障	硬碟電路錯誤。	1. 執行「電腦設定 (Setup)」。 2. 清除 CMOS（請參閱附錄 B「密碼安全性和重設 CMOS」。）。 3. 檢查纜線位置/跳線設定。 4. 執行硬碟診斷。 5. 中斷其他磁碟機/光碟機。 6. 執行「磁碟機保護系統」測試（如果有的話）。 7. 更換硬碟。 8. 更換主機板。
1800–溫度警告	內部溫度超過規格。	1. 檢查確定通風孔沒有阻塞而且冷卻風扇運轉中。 2. 確認處理器速度選項。 3. 更換處理器。 4. 更換主機板。
1801–微碼修補程式錯誤	ROM BIOS 不支援處理器。	升級 BIOS 到適當版本。
1998–遺失主要開機記錄。	先前儲存的 MBR 複本已毀損。	執行「電腦設定 (Setup)」並儲存目前開機磁片的 MBR。
1999–已變更主要開機記錄。	目前的 MBR 不符合先前儲存的 MBR 複本。	謹慎使用。正常磁碟維護活動（Disk Manager、fdisk 或 format）可能會更新 MBR。在這類狀況下更換先前儲存的 MBR 會失去資料。如果您確定是因為不慎和非自願情況下（例如，由於病毒）而變更 MBR，請執行「電腦設定 (Setup)」並還原先前儲存的 MBR 複本。否則，請執行「電腦設定 (Setup)」並停用 MBR 安全性或儲存目前開機磁片的 MBR。
2000–已變更主要開機記錄硬碟。	目前的開機硬碟與啟用「MBR 安全性」時出現的開機硬碟不同。	執行「電腦設定 (Setup)」和停用 MBR 安全性或儲存目前開機磁片的 MBR。

數字碼和文字訊息 *（續）*

碼/訊息	可能原因	建議動作
無效的電子序號。	電子序號已毀損。	1. 執行「電腦設定 (Setup)」。如果「設定 (Setup)」的欄位中已經有資料或不允許輸入序號，請從 http://www.compaq.com下載並執行 SP5572.EXE (SNZERO.EXE)。 2. 執行「電腦設定 (Setup)」並嘗試在「安全性」、「系統 ID」之下輸入序號，然後儲存變更。
在記憶體模組中偵測到 ECC 多個位元錯誤。	晶片組在記憶體陣列的 64 位元 quadword 中偵測到一個以上的錯誤位元。	更換記憶體模組。
同位檢查 2。	同位 RAM 故障。	執行「電腦設定 (Setup)」與「診斷 (Diagnostic)」公用程式。

POST 診斷正面面板 LED 和警示聲

本節涵蓋正面面板 LED 碼，以及在 POST 之前或期間可能產生的警示聲，但此警示聲未必有相關的錯誤碼或文字訊息。

如果看到 PS/2 鍵盤上的 LED 閃爍，請檢查電腦正面面板上閃爍的 LED，並參考下表判斷正面面板 LED 碼。

下表中的建議動作是依照應執行的順序列出。

診斷正面面板 LED 和警示聲

活動	嗶聲	可能的原因	建議動作
綠色電源 LED 發亮。	無	電腦開機。	無
綠色電源 LED 每兩秒鐘閃爍 1 次。	無	電腦處於暫停至 RAM 模式（僅適用某些機型）或正常暫停模式。	無
綠色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 4 次。	無	電腦處於暫停至磁碟或「休眠」模式。	無
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 2 次，後面跟著暫停 2 秒。	無	處理器溫度保護已啟動： 風扇可能受阻或未開啟， **或** 散熱槽/風扇組合套件未妥善連接到處理器。	1. 確定通風孔沒有阻塞，而且冷卻風扇運轉中。 2. 打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確定風扇完全/正確地安置或安裝。 3. 風扇若是已插入而且正確安置，但是卻未旋轉，請更換處理器風扇。 4. 重新安置處理器散熱槽，並確認風扇組合套件正確地連接。 5. 聯絡授權零售商或服務供應商。

診斷正面面板 LED 和警示聲 *（續）*

活動	嗶聲	可能的原因	建議動作
紅色電源 LED 保持發亮。	無	未安裝處理器（並非表示處理器損壞）。	1. 檢查確定有處理器。 2. 重新安置處理器。
紅色電源 LED 每 2 秒鐘閃爍 1 次。	無	電源故障（電源供應器超載）。	1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選取器設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 2. 打開罩蓋，確定 4 股電源供應器纜線安置在主機板上的連接器裡。 3. 取出所有附加的裝置（例如硬碟機、軟碟機或光碟機和擴充卡），檢查是否為裝置造成的問題。系統開機。如果系統能進入 POST，請關閉電源，然後一次更換一種裝置，重複此一程序，直到發生故障為止。更換造成故障的裝置。繼續一次新增一種裝置，確保所有裝置都正常動作。 4. 更換電源供應器。 5. 更換主機板。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒。	5	前置視訊記憶體錯誤	1. 重新安置 DIMM。系統開機。 2. 一次更換一條 DIMM 來隔離故障的模組。 3. 將其他廠牌的記憶體換成 HP 記憶體。 4. 更換主機板。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 6 次，後面跟著暫停 2 秒。	6	前置視訊圖形錯誤。	有繪圖卡的系統： 1. 重新安置繪圖卡。然後系統開機。 2. 更換繪圖卡。 3. 更換主機板。 使用整合式圖形的系統，請更換主機板。

診斷正面面板 LED 和警示聲 *（續）*

活動	嗶聲	可能的原因	建議動作
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 7 次，後面跟著暫停 2 秒。	7	主機板故障（在視訊之前就偵測到 ROM 故障）。	更換主機板。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 8 次，後面跟著暫停 2 秒。	8	根據錯誤檢查碼 (Checksum)，ROM 無效。	1. 使用 ROMPaq 磁片重新快閃 ROM。請參閱 *《桌上型電腦管理指南》* 的「ROM 快閃」一節。 2. 更換主機板。
系統沒有開機，LED 不會閃爍。	無	系統無法開機。	按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 變成綠燈，則： 1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選取器設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 2. 一次取出一片擴充卡，直到主機板上的 3.3 V_aux 指示燈發亮為止。 3. 更換主機板。 **或** 按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 不會變成綠燈，則： 1. 檢查確定本機電源插頭插在有電的 AC 插座中。 2. 打開罩蓋，檢查確定電源按鈕線束正確地連接至主機板。 3. 檢查確定兩條電源供應器纜線都正確地連接至主機板。 4. 檢查主機板上的 3.3 V_aux 指示燈是否發亮。如果有發亮，請更換電源按鈕線束。 5. 如果主機板上的 3.3 V_aux 指示燈未發亮，請更換電源供應器。 6. 更換主機板。

B

密碼安全性和重設 CMOS

本電腦支援安全性密碼功能，您可以透過「電腦設定 (Setup)」公用程式功能表建立這些功能。

本電腦支援兩種安全性密碼功能，您可以透過「電腦設定 (Setup)」公用程式功能表來建立：設定密碼和開機密碼。僅建立設定密碼時，任何使用者都可以存取電腦的所有資訊（電腦設定 (Setup) 除外）。僅建立開機密碼，需要開機密碼才能存取「電腦設定 (Setup)」和電腦上其他任何資訊。建立兩種密碼時，只有透過設定密碼才能存取「電腦設定 (Setup)」。

設定這兩種密碼之後，也可以使用設定密碼代替開機密碼來登入電腦。對於網路管理員來說這是有用的功能。

如果忘記電腦的密碼，有兩種方法可以清除密碼，讓您存取電腦上的資訊：

- 重設密碼跳線
- 使用清除 CMOS 按鈕

△ **注意事項：**按 CMOS 按鈕會將 CMOS 值重設為原廠預設值，而且會刪除任何自訂的資訊，包括密碼、資源號碼及特殊設定。重設上述各項之前，必須先備份電腦的 CMOS 設定，以備日後不時之需。透過「電腦設定 (Setup)」即可輕易製作備份。請參閱 *《電腦設定 (Setup) (F10) 公用程式指南》*，以取得有關備份 CMOS 設定的資訊。

重設密碼跳線

若要停用開機或設定密碼功能，或清除開機或設定密碼，請完成下列步驟：

1. 正確關閉作業系統，然後關閉電腦和任何外接式裝置，並從電源插座拔掉電源線。
2. 中斷連接至電腦的鍵盤、顯示器及其他任何外接式裝置。

警告事項：為避免觸電和（或）燙傷，接觸裝置之前請務必先從牆上插座拔下電源線，並讓內部系統組件冷卻。

注意事項：電腦一插入電源，即使關閉電腦，主機板上也一直會有電源供應器的電壓。沒有拔掉電源線可能會損壞系統。

注意事項：靜電會損壞電腦或選購設備的電子組件。開始上述步驟前，請短暫接觸接地金屬物件，確保您已釋放出靜電。請參閱 *《安全性與規定資訊》* 指南，以取得詳細的資訊。

3. 取出電腦外殼或存取面板。
4. 尋找頂蓋和跳線。

在大部份主機板上，頂蓋是標示爲 E49 或 P49。

如需協助尋找密碼跳線和其他主機板組件，請參閱該特定系統的圖解零件配置圖 (Illustrated Parts Map, IPM)。

5. 取出接腳 1 和 2 的跳線。等候一分鐘以上讓 CMOS 暫存器清除，然後裝回跳線。
6. 裝回電腦外殼或存取面板。
7. 重新連接外接式設備。
8. 插上電腦電源並開啓電源。讓作業系統啓動。這樣會清除目前密碼和停用密碼功能。
9. 若要建立新密碼，請參閱*說明文件庫*光碟上的 *「電腦設定 (F10) 公用程式指南」*。

清除和重設 CMOS

電腦組態記憶體 (CMOS) 儲存密碼資訊和有關電腦組態的資訊。

使用 CMOS 按鈕

1. 關閉電腦和外接式裝置，從電源插座拔掉電源線。
2. 中斷連接電腦的鍵盤、顯示器及其他外接式設備。

警告事項：為避免觸電和（或）燙傷，接觸裝置之前請務必先從牆上插座拔下電源線，並讓內部系統組件冷卻。

注意事項：電腦一插入電源，即使關閉電腦，主機板上也一直會有電源供應器的電壓。沒有拔掉電源線可能會損壞系統。

注意事項：靜電會損壞電腦或選購設備的電子組件。開始上述步驟前，請短暫接觸接地金屬物件，確保您已釋放出靜電。請參閱 *《安全性與規定資訊》*指南，以取得詳細的資訊。

3. 取出電腦外殼或存取面板。

注意事項：按 CMOS 按鈕會將 CMOS 值重設為原廠預設值，而且會刪除任何自訂的資訊，包括密碼、資源號碼及特殊設定。重設上述各項之前，必須先備份電腦的 CMOS 設定，以備日後不時之需。透過「電腦設定 (Setup)」即可輕易製作備份。請參閱 *《電腦設定 (Setup) (F10) 公用程式指南》*，以取得有關備份 CMOS 設定的資訊。

4. 找到並按住 CMOS 按鈕 5 秒。

確定已將 AC 電源線從插座上拔掉。如果連接電源線，CMOS 按鈕便不會清除 CMOS。

CMOS 按鈕

如需協助尋找 CMOS 按鈕和其他主機板組件，請參閱該特定系統的圖解零件配置圖 (Illustrated Parts Map, IPM)。

5. 裝回電腦外殼或存取面板。
6. 重新連接外接式裝置。
7. 插上電腦電源並開啓電源。

您必須重設密碼和任何特殊系統設定以及日期和時間。

請參閱 *《桌上型電腦管理指南》*，以取得有關重建密碼的進一步指示。如需有關電腦設定 (Setup) 的指示，請參閱 *《電腦設定 (Setup) (F10) 公用程式指南》*。

使用電腦設定 (Setup) 重設 CMOS

若要透過「電腦設定 (Setup)」重設 CMOS，必須先存取「電腦設定 (Setup) 公用程式」功能表。

「電腦設定 (Setup)」訊息出現在畫面右下角時，請按 **F10** 鍵。按 **Enter** 鍵略過標題畫面（如有必要）。

顯示此訊息時如果沒有按 **F10** 鍵，您必須關閉電腦，然後再次存取公用程式。

「電腦設定 (Setup) 公用程式」功能表裡會顯示五個標題選項：**檔案 (File)**、**儲存 (Storage)**、**安全性 (Security)**、**電源 (Power)** 及**進階 (Advanced)**。

若要將 CMOS 重設爲原廠預設值設定，首先設定時間和日期，然後使用方向鍵或 **Tab** 鍵選取 **「檔案 (File)」 > 「設定預設值並離開 (Set Defaults and Exit)」**。這樣會重設軟體設定，包括開機順序和其他原廠設定。不過，它不會強制重新搜尋硬體。

請參閱 *《桌上型電腦管理指南》*，以取得有關重建密碼的進一步指示。如需有關電腦設定 (Setup) 的指示，請參閱 *《電腦設定 (Setup) (F10) 公用程式指南》*。

C

磁碟機保護系統 (DPS)

磁碟機保護系統 (Drive Protection System, DPS) 是安裝於特定電腦硬碟的內建診斷工具。DPS 是專爲協助診斷問題而設計的，如此可以避免無預警的硬碟機故障。

建立這些系統之後，會使用 DPS 測試安裝的每一部硬碟，並將重要資訊的永久記錄寫入硬碟。每次執行 DPS，測試結果會寫入硬碟。您的服務供應商可以利用這份資訊，協助診斷導致您執行 DPS 軟體的狀況。

執行 DPS 不會影響任何程式或儲存在硬碟的資料。測試常駐在硬碟韌體，而且即使電腦不開機至作業系統，一樣可以執行。執行測試所需的時間根據硬碟的製造商和硬碟大小而定，大多時候，測試大約是每 GB 兩分鐘。

懷疑有硬碟問題時請使用 DPS。如果電腦報告 SMART 硬碟偵測即將故障訊息，就不必執行 DPS，而是備份硬碟上的資訊並聯絡服務供應商更換硬碟。

透過 Diagnostics for Windows 存取 DPS

若要透過 Diagnostics for Windows 存取 DPS，請執行下列步驟：

1. 開啓電腦並選取 **「我的電腦」 > 「控制台」 > 「Diagnostics for Windows」**。

   「診斷程式 (Diagnostics)」畫面上會顯示五個可能的標題選項：**總覽 (Overview)**、**測試 (Test)**、**狀態 (Status)** 、**記錄 (Log)** 及**錯誤 (Error)**。

2. 選取 **「測試 (Test)」 > 「測試類型 (Type of Test)」**。

   會出現 3 個測試選項：**快速測試 (Quick Test)**、**完整測試 (Complete Test)** 及**自訂測試 (Custom Test)**。

3. 選取 **「自訂測試 (Custom Test)」**。

   會提供兩個測試模式選項：**互動模式 (Interactive Mode)** 和 **無人監控模式 (Unattended Mode)**。

4. 選取 **「互動測試 (Interactive Test)」 > 「儲存體 (Storage)」 > 「硬碟 (Hard Drives)」**。

5. 選取要測試的特定磁碟機 > **「磁碟機保護系統測試 (Drive Protection System Test)」 > 「開始測試 (Begin Testing)」**。

完成測試之後，會爲每一個測試的磁碟機顯示下列 3 個訊息的其中一個：

- 測試成功。完成碼 0。
- 測試中止。完成碼 1 或 2。
- 測試失敗。建議更換磁碟機。完成碼 3 到 14。

如果測試失敗，應該記錄完成碼並向服務供應商報告，尋求協助診斷電腦問題。

透過電腦設定 (Setup) 存取 DPS

電腦沒有正確開機時，您應該使用「電腦設定 (Setup)」存取 DPS 程式。若要存取 DPS，請執行下列步驟：

1. 開啓或重新啓動電腦。
2. 「F10 設定 (Setup)」訊息出現在畫面右下角時，請按 **F10** 鍵。

顯示此訊息時如果沒有按 **F10** 鍵，您必須關閉電腦，然後再次存取公用程式。

「電腦設定 (Setup) 公用程式」功能表裡會顯示五個標題選項：**檔案 (File)**、**儲存 (Storage)**、**安全性 (Security)**、**電源 (Power)** 及**進階 (Advanced)**。

3. 選取 **「儲存」 > 「IDE DPS 自動測試」**。

   畫面會顯示安裝在電腦上具有 DPS 功能的硬碟清單。

如果沒有安裝具有 DPS 功能的硬碟，**「IDE DPS 自動測試 (IDE DPS Self-Test)」**選項就不會出現在畫面上。

4. 選取要測試的硬碟並遵循畫面指示以完成測試程序。

完成測試之後，會顯示下列 3 個訊息的其中一個：

- 測試成功。完成碼 0。
- 測試中止。完成碼 1 或 2。
- 測試失敗。建議更換磁碟機。完成碼 3 到 14。

如果測試失敗，應該記錄完成碼並向服務供應商報告，尋求協助診斷電腦問題。

D

設定類比/數位音效輸出

部份電腦可能有整合的音效解決方案，支援類比或數位外接式立體聲喇叭。這些系統能夠自動感應喇叭類型並輸出正確訊號。若要在類比、數位和自動感應之間進行手動變更，請根據作業系統完成下列程序。

如果您將**輸出模式**設定爲數位，則內建式喇叭和外接式類比喇叭將不再輸出音效，直到您切換回自動感應或類比模式爲止。如果您將**輸出模式**設定爲類比，則外接式數位喇叭將沒有作用，直到您變更輸出模式回到自動感應或數位模式爲止。

Microsoft Windows 2000

1. 按一下 **「開始」** > **「設定」** > **「控制台」**，連按兩下 **「系統」**圖示以開啓 **「系統內容」**面板。
2. 從 **「系統內容」**面板選取 **「裝置管理員」**。
3. 按一下 **「音效、視訊及遊戲控制器」**旁邊的 **「+」**將其展開。
4. 連按兩下適當的音訊裝置，以開啓其 **「內容」**面板。
5. 在 **「設定」**標籤的組態區，將 **「輸出模式」**變更爲想要的設定。
6. 按一下 **「確定」**以關閉 **「內容」**面板。
7. 關閉 **「系統內容」**面板。
8. 關閉 **「控制台」**。

Microsoft Windows XP

1. 按一下 **「開始」 > 「控制台」**，然後連按兩下 **「聲音、語音及音訊裝置」**圖示。
2. 選擇 **「硬體」**標籤。
3. 反白適當的音效裝置。
4. 按一下 **「內容」**以開啓 **「裝置內容」**面板。
5. 按一下 **「內容」**標籤。
6. 按一下 **「音效裝置」**旁邊的 **「+」**，將其展開。
7. 按一下它以反白適當的驅動程式。
8. 請按一下 **「內容」**。
9. 按一下 **「設定」**。
10. 將 **「輸出模式」**變更爲想要的設定。
11. 按一下 **「確定」**以關閉 **「內容」**面板。
12. 關閉 **「控制台」**。

索引

字母

CD-ROM 或 DVD 問題 2–34
CMOS
  按鈕 B–3
  清除與重設 B–3
Diagnostics for Windows
  工具列 1–5
  功能表列 1–5
  安裝 1–3
  偵測 1–2
  執行測試 1–6
  總覽 1–1
LED
  閃爍的 PS/2 鍵盤 A–11
  閃爍的電源 A–11
LED 閃爍 A–11
MIDI 埠 A–8
POST
  模式 A–1
  錯誤訊息 A–1
RTC 電池 A–3
Wake-on-LAN 功能 2–29

一畫

一般問題 2–5

四畫

日期和時間顯示 2–5

六畫

光碟機問題 2–34
印表機問題 2–24
好用的提示 2–3

七畫

完全啓動 A–1
序列埠 A–7
快速啓動 A–1

八畫

並列埠 A–5
空白螢幕 2–17

九畫

客戶支援中心 2–2, 2–41
音效問題 2–21

十畫

記憶體
  解決問題 2–32
  錯誤碼 A–4

十一畫

問題
  CD-ROM 和 DVD 2–34
  DiskOnKey 2–36
  一般 2–5
  光碟機 2–34
  印表機 2–24
  安裝硬體 2–27
  音效 2–21
  記憶體 2–32
  軟體 2–40
  硬碟機 2–14
  滑鼠 2–26
  電源供應器 2–8
  磁片 2–11
  網路 2–29

網際網路存取 2–36
鍵盤 2–25
顯示器 2–17
密碼
重設跳線 B–2
啓動選項
完全啓動 A–1
快速啓動 A–1
組態記錄公用程式
安裝 1–9
執行 1–10
總覽 1–9
處理器錯誤碼 A–4, A–7
軟式磁碟埠 A–7
軟體 , 保護及還原 1–13

十三畫

跳線設定 2–14
遊戲埠 A–8
電腦暫停 2–5

十四畫

磁碟控制器故障 A–9
磁碟機保護系統 (DPS)
存取 C–2
總覽 C–1
遠端診斷程式啓用代理程式 (Remote Diagnostics Enabling Agent)
安裝 1–12
執行 1–12
總覽 1–11

十五畫

數字碼 A–2

十六畫

錯誤碼 A–1

十七畫

鍵盤
測試 2–3
錯誤碼 A–4

二十畫

警示聲 A–11

二十三畫

顯示器
灰暗字元 2–18
空白螢幕 2–17
模糊視訊 2–19